



LAUREA

Service design seminaarin järjestämisessä- Service Innovation and Design seminar 2009



Lotti, Hanna

2010 Laurea Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara

Service design seminaarin järjestämisessä- Service Innovation and Design Seminar 2009

Hanna Lotti
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2010

Hanna Lotti

Service design seminaarin järjestämisessä- Service Innovation and Design Seminar 2009

Vuosi 2010

Sivumäärä 80

Laurea-ammattikorkeakoulussa järjestettiin 22.1.2009 Service Innovation & Design, Creativity in designing services -seminaari. Seminaari oli toinen Service Innovation & Design - seminaari Laurean ammattikorkeakoulussa. Seminaarin avulla pyrittiin tuomaan esille Laurean osaamista ja intressejä palveluiden innovoinnin ja kehittämisen sekä palvelumuotoilun saralla. Tarkoituksena oli järjestää informatiivinen ja käyttäjälähtöinen seminaari liike-elämän edustajille, ja sitä kautta luoda uusia ja vahvistaa entisiä kontakteja yritysmaailmaan sekä lisätä Laurean tunnettua entisestään service designin osaajana. Seminaarin tavoitteena oli vahvistaa Laurean asemaa osaajana palvelujen uudistamisessa palvelumuotoilun keinoin. Seminaari oli profiloitu kansainväliseksi seminaariksi, joten seminaarin puhujat olivat Englannista, Norjasta ja Suomesta ja seminaarin virallinen kieli oli englanti.

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli järjestää onnistunut ja asiakkaan palvelukokemusta korostava kansainvälinen seminaari service designin näkökulmasta, jossa korostuu asiakkaan palvelukokemus sekä innovatiivisuus palvelujen kehittämisessä. Seminaarin suunnittelussa käytettiin hyväksi service designia palvelun kehittämisen teoriana. Opinnäytetyön toiminnallinen osuus muodostui Service Innovation & Design - seminaarin järjestämisestä. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Laurean ammattikorkeakoulu ja työ sisälsi niin seminaarin suunnittelu-, toteutus- kuin päättämisvaiheen. Seminaari toteutettiin Laurean henkilökunnan ja opiskelijoiden voimin ja seminaarin tilaajana oli Laurean opettajista koostuva Service Innovation and Design - työryhmä.

Opinnäytetyön henkilökohtaiset tavoitteet rakentuivat ammatillisen kehittymisen, seminaarin käyttäjälähtöisyyden ja viitekehyksen kokonaisvaltaisen ymmärtämisen osa-alueista. Opinnäytetyössä haluttiin käsitellä palveluiden kehittämistä, joka on ollut keskeinen palvelujen tuottamisen ja johtamisen opintoja. Service designin ajankohtaisuus palveluiden kehittämisessä toi mielenkiintoa keskittyä tähän palveluiden kehittämisen suuntaukseen ja nostaa se työn keskeiseksi viitekehykseksi.

Service design näkökulmana toi apua palvelun suunnitteluun ja palveluprosessin kehittämiseen. Service designin menetelmien soveltaminen käytännössä oli mielenkiintoista, vaikka valinnat menetelmien osalta tehtäisiin jälkeenpäin ajateltuna luultavasti toisin. Seminaarin järjestelyt vastasivat sekä tilaajan että loppukäyttäjien tarpeisiin ja opinnäytetyöllä kehitettiin niin ammatillista osaamista kuin saavutettiin henkilökohtaisen oppimisen tavoitteet.

Asiasanat: service design, palvelujen kehittäminen, tapahtuman järjestäminen

Hanna Lotti

Organizing an event with a service design point of view - Case Service Innovation and Design Seminar 2009

Year 2010

Pages

80

The second Service Innovation and Design Seminar was held on 22 January 2009 in Laurea University of Applied Sciences (later abbreviated as Laurea). The seminar's subject was Creativity in designing services. The purpose of the seminar was to highlight Laurea's knowhow and competence in the field of service innovation, development and design. The priority was also to offer an informative and customer oriented seminar for customers from the business sector and higher educational level. The seminar's program consisted of speeches and case examples of speakers from England, Norway and Finland and the official language of the seminar was English.

The purpose of this functional thesis was to organize a successful seminar which focuses on customer experience from a service design point of view. In service design services are designed, innovated and developed with a customer experience oriented approach. Service design was used as a way to develop a service when the seminar was designed. The functional part of this thesis consisted of the design, implementation and closure of the seminar. The employer of the thesis was Laurea and the implementation was done in cooperation with Laurea students and personnel.

The writer's personal objective for the thesis concentrated on the growth of professional knowledge and skills, user-centered design of the seminar and overall comprehension of the theoretical background. Service design as a theoretical background of the thesis was selected because it is a current subject in the service development field which is a core competence in service management studies.

Service design from a service development perspective supported the design of the event and the service process. It was interesting to experiment service design methods in practise although methods would be selected probably differently with the knowledge now known. The seminar was organized successfully and the event responded to the needs of the client and the customers. The thesis also increased the professional skills and knowledge and the personal purposes for learning were reached in this thesis.

Key words: service design, service development, event management

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Työn tavoite ja tarkoitus	7
1.2	Toiminnallinen opinnäytetyö.....	8
1.1	Työn rakenne	10
2	LaureaSID toimintaympäristönä	11
3	Seminaari palvelutuotteena.....	13
3.1	Seminaarin järjestäminen	15
3.2	Tilaisuuden suunnittelu	17
3.3	Tilaisuuden toteutus ja päättäminen.....	18
4	Service design ja palvelun kehittäminen	19
4.1	Service designin osa-alueet	22
4.1.1	Palvelun kontaktipisteet	22
4.1.2	Palvelutuokiot	23
4.1.3	Palvelupolku	24
4.2	Palvelujen suunnitteluprosessi Moritzin mallin mukaan	25
4.2.1	Ymmärrä loppukäyttäjän tarpeet	26
4.2.2	Pohdi- palvelukokemuskartan muodostaminen	27
4.2.3	Kehitä ja ideoi	27
4.2.4	Seulo ideat ja selitä palvelukonsepti	28
4.2.5	Toteuta palvelumalli	29
5	Palvelun blueprinttaus service designin menetelmänä.....	31
6	Service design seminaarin järjestämisessä	33
6.1	Seminaarin suunnittelu.....	33
6.1.1	Seminaarin teema.....	34
6.1.2	Loppukäyttäjän tarpeiden kartoitus	35
6.1.3	Palvelukokemuskartan muodostaminen	37
6.1.4	Kehitä, seulo, selitä ja toteuta	40
6.2	Seminaarin toteutus	42
6.2.1	Seminaarin palvelublueprint	45
6.3	Seminaarin päättäminen.....	50
6.3.1	Kvantitatiivinen tutkimus.....	51
6.3.2	Kysely aineistonkeruumenetelmänä	53
7	Seminaarin arviointi	53
7.1	Seminaarin asiakaspalaute	54
7.2	Toimeksiantajien palaute	55

7.3	Opinnäytetyön itsearviointi	56
7.3.1	Keinot tavoitteiden saavuttamiseksi.....	56
7.3.2	Opinnäytetyön toteutustapa	57
7.3.3	Tavoitteiden saavuttaminen	58
7.3.4	Ammatillisen osaaminen kehittyminen.....	59
8	Johtopäätökset	61

1 Johdanto

Opinnäytetyöni tavoitteena oli järjestää Service Innovation and Design -seminaari service designia hyödyntäen ja pyrkiä näin järjestämään käyttäjäkokemusta korostava seminaari. Opinnäytetyöni on toimintakeskeinen opinnäytetyö. Konkreettisesti toiminnalliseen opinnäytetyöhöni kuului suunnitella, toteuttaa ja päättää Service Innovation and Design -seminaari. Tavoitteena oli toimia liiketaloudellisesti kannattavasti ja neuvotella budjetista sekä järjestelyistä tilaajan kanssa. Osana projektisuunnitelmaa määritin asiakkaiden palvelukokemuksesta palvelukokemuskartan ja pyrin sen perusteella kehittämään palvelua käyttäjäkokemusta tukevaan suuntaan. Tavoitteena oli luoda service designilla lisäarvoa seminaarin asiakkaalle ja toteuttaa onnistunut tapahtuma sekä asiakkaiden että toimeksiantajien näkökulmasta. Seminaarin ajankohta, paikka ja ohjelmasisältö aikatauluineen oli määritetty toimeksiantajien taholta ennen työni aloittamista.

Seminaarin suunnittelu sisälsi sidosryhmäkuvauksen, jolla kartoitettiin palvelun ympärille muodostuva vuorovaikutus- ja sidosryhmäverkosto. Tähän kuuluu palvelun tuottamiseen tarvittavia palveluntarjoajan sisäisiä ja ulkoisia resursseja, palvelua käyttävät asiakkaat, yritykset ja organisaatiot, yhteiskunnalliset vaikuttimet ja palvelun vaikutuspiirissä olevat ihmiset. Suunnittelu sisälsi myös seminaarin asiakkaan palvelukokemuskartan, jolla pyrin kartoittamaan jo suunnitteluvaiheessa asiakkaan palvelukokemuksen ja saamaan siitä ideoita ja tukea seminaarin toteutukseen. Palvelukokemuksen määrittämiseen kuuluu palvelun kontaktipisteiden määrittäminen. Palvelun kontaktipisteitä ovat tilat, esineet, prosessit ja ihmiset. Palvelun kontaktipisteiden lisäksi määritetään asiakkaan kokemat palvelutuokiot, joista koostuu asiakkaan palvelupolku. Kun asiakkaiden kontaktipisteet, palvelutuokiot ja palvelupolut on määritetty, voidaan rakentaa palvelukokemuskartta, joka auttaa palvelun suunnittelussa palvelukokemusta tukevaksi ja lisäarvoa tuovaksi.

Opinnäytetyössäni arvioin seminaarista saadun palautteen perusteella, miten olen onnistunut seminaarin tavoitteissa sekä mitä service designin näkökulma on tuonut seminaarin suunnitteluun ja toteutukseen. Tavoitteenani on myös pohtia mahdollisesti, kuinka palvelua tulisi vielä kehittää eteenpäin tapahtuman jälkeen. Kehittämistä tulen pohtimaan oman kokemuksen ja saadun palautteen avulla. Palautetta keräsin seminaarin asiakkailta sekä toimeksiantajilta.

Omat oppimistavoitteeni olivat service designiin perehtyminen palvelun kehittämisen näkökulmana ja viitekehyksen syvälinen ymmärtäminen ja soveltaminen käytännössä. Tavoitteenani oli myös oppia tapahtumanjärjestämisestä ja käytännön toteuttamisesta sekä luonnollisesti onnistua tapahtuman toteuttamisessa.

1.1 Työn tavoite ja tarkoitus

Toiminnallisen opinnäytetyöni tavoitteena oli järjestää onnistunut ja asiakkaan palvelukokemusta korostava kansainvälinen seminaari service designin näkökulmasta. Laurea-ammattikorkeakoulussa järjestettiin 22.1.2009 Service Innovation & Design, Creativity in designing services -seminaari. Seminaari oli toinen Service Innovation & Design -seminaari Laurea-ammattikorkeakoulussa. Seminaarin avulla pyrittiin tuomaan esille Laurean osaamista ja intressejä palveluiden innovoinnin ja kehittämisen sekä palvelumuotoilun saralla. Tarkoituksena oli järjestää informatiivinen ja käyttäjälähtöinen seminaari liike-elämän edustajille, ja sitä kautta luoda uusia ja vahvistaa entisiä kontakteja yritysmaailmaan sekä lisätä Laurean tunnettuutta entisestään service designin osajana. Seminaarin tavoitteena oli vahvistaa Laurean asemaa osajana palvelujen uudistamisessa palvelumuotoilun keinoin.

Seminaari oli pääasiallisesti suunnattu liike-elämän edustajille. Edellinen Service Innovation & Design -seminaari oli kerännyt mielenkiintoa myös Laurean henkilökunnassa ja eri alojen opiskelijoissa, joten he olivat myös odotettu asiakasryhmä. Seminaari oli alun perin profiloitu kansainväliseksi seminaariksi, kuten ensimmäinenkin seminaari, joten seminaarin puhujat olivat Englannista, Norjasta, Ruotsista ja Suomesta. Seminaarin virallinen kieli oli englanti.

Toiminnallinen opinnäytetyöni muodostui Service Innovation & Design -seminaarin järjestämisestä. Hoidin järjestelyt Laurea-ammattikorkeakoulun toimeksiantona ja työni sisälsi niin seminaarin suunnittelu-, toteutus- kuin päättämisvaiheen. Seminaari toteutettiin Laurean henkilökunnan ja opiskelijoiden voimin ja seminaarin tilaajana oli Laurean opettajista koostuva Service Innovation and Design -työryhmä.

Vuoden 2009 Service innovation and Design seminaarin aiheena oli Creativity in designing services eli suomennettuna Luovuus palveluiden muotoilussa. Toimeksiantajien toiveena oli, että seminaarin teemat eli service design sekä luovuus, jotka nousevat seminaarin aiheesta, näkyisivät jotenkin seminaarin toteutuksessa. Oli siis luonnollista ottaa opinnäytetyöni viitekehykseksi service design, jossa korostuu asiakkaan palvelukokemus sekä innovatiivisuus palvelujen kehittämisessä. Käytin hyväksi service designia palvelun kehittämisen teoriana seminaarin suunnittelussa. Tärkeänä näin myös palveluiden kehittämisen ja suunnittelun

ymmärtämisen, jonka yksi muoto service design on. Asiakaspalautteen, toimeksiantajien palautteen ja itsearvion perusteella arvioin seminaarin onnistumista ja service designin tuomia hyötyjä palvelun lopputulokseen. Tuon esille myös kehityskohteita.

Henkilökohtaiset tavoitteeni rakentuivat ammatillisen kehittymisen, seminaarin käyttäjälähtöisyyden ja viitekehyksen kokonaisvaltaisen ymmärtämisen osa-alueista. Halusin käsitellä työssäni palveluiden kehittämistä, joka on ollut keskeinen osa omia aikaisempia opintojani. Service designin ajankohtaisuus palveluiden kehittämisessä toi mielenkiintoa keskittyä tähän palveluiden kehittämisen suuntaukseen työssäni erityisesti. Vaikka opiskelenkin palveluiden tuottamista ja johtamista, en näe seminaarin järjestämistä opinnäytetyönä ristiriitaisena valintana opintoihini nähden. Kuluttajapalvelun opinnoissa, joihin olen opinnoissani keskittynyt, korostetaan käyttäjälähtöisyyttä, joten käyttäjälähtöisen palvelun suunnittelu ja toteutus on luonnollinen jatkumo opinnoilleni. Uskon myös palveluiden kehittämisosaamisen olevan keskeistä osaamista ja asiantuntijuutta valmistuessani palveluiden tuottamisen ja johtamisen opinnoista.

1.2 Toiminnallinen opinnäytetyö

Tässä luvussa avaan opinnäytetyöni menetelmällisiä valintoja eli toiminnallista opinnäytetyötä sekä kvantitatiivista tutkimusta. Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö, joka on toinen suoritustapa ammattikorkeakoulun lopputyölle perinteisen tutkimuksellisen opinnäytetyön rinnalla. Vaikka opinnäytetyöni on toiminnallinen, avaan myöhemmin luvussa kuusi myös kvantitatiivista tutkimusta, joka on ollut opinnäytetyöni tiedonkeruun taustana. Olen kvantitatiivisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmän sekä analysoinnin kautta arvioinut opinnäytetyöni produktin eli seminaarin onnistumista.

Luvussa avaan toiminnallista opinnäytetyötä teoksen Toiminnallinen opinnäytetyö (Vilka & Airaksinen 2003) avulla. Ammattikorkeakoulukoulutuksen tavoitteena on, että opiskelija valmistuttuaan toimii alansa asiantuntijatehtävissä ja tietää sekä hallitsee siihen liittyvät kehittämisen ja tutkimuksen perusteet. Opinnäytetyön tulisi olla työelämälähtöinen, käytännönläheinen, tutkimuksellisella asenteella toteutettu ja riittävällä tasolla alan tietojen ja taitojen osaamista osoittava. (Vilka & Airaksinen 2003, 10.)

Toiminnallinen opinnäytetyö on opinnäytetyön muoto ammattikorkeakoulussa tutkimuksellisen opinnäytetyön lisäksi. Teoksessa Toiminnallinen opinnäytetyö (2003) Vilka ja Airaksinen toteavat toiminnallisen opinnäytetyön tavoittelevan ammatillisella kentällä käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä ja järjeistämistä.

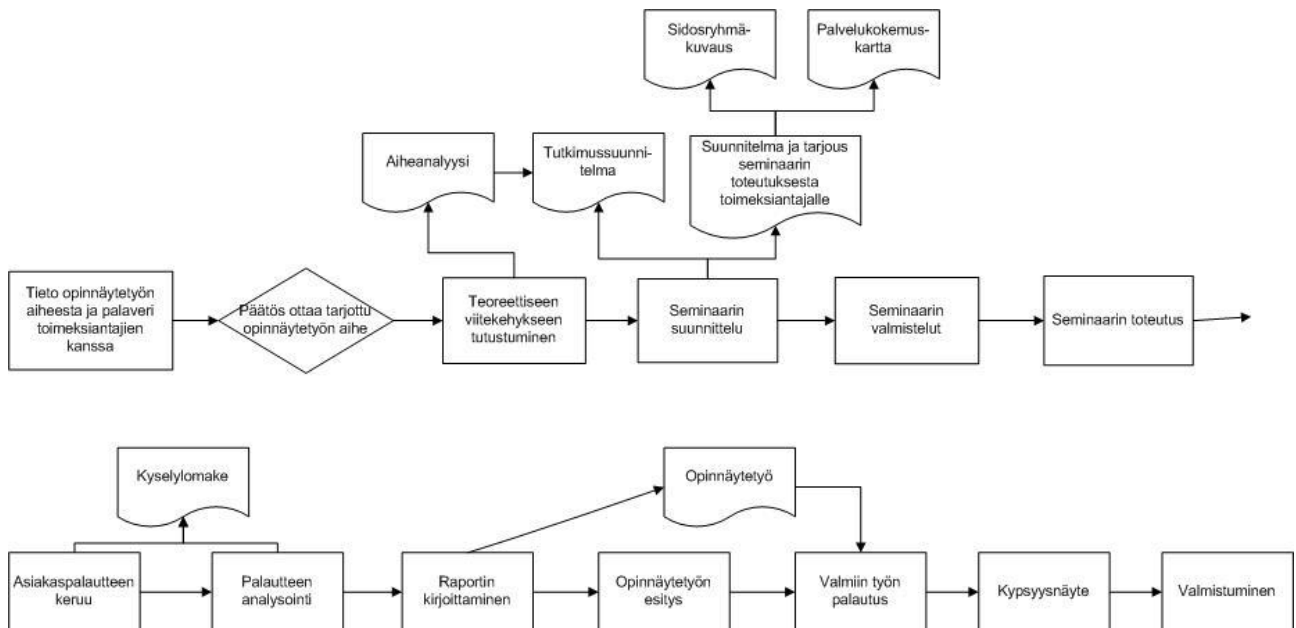
Alasta riippuen se voi olla esimerkiksi ammatilliseen käytäntöön suunnattu ohje, opas tai jonkin tapahtuman järjestäminen. Toteutustapana voi olla kohderyhmän mukaan esimerkiksi kirja, kansio, opas tai johonkin tilaan järjestetty näyttely tai tapahtuma. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9.)

Hyvä toiminnallisen opinnäytetyön aihe on Vilkan ja Airaksisen (2003, 16) mukaan sellainen, jonka idea nousee koulutusohjelman opinnoista ja aihe nivoutuu siten, että sen avulla pystyy luomaan yhteyksiä työelämään, mahdollisesti ylläpitämään suhteita aiempiin harjoittelupaikkoihin sekä syventämään tietoja ja taitoja jostakin alalla kiinnostavasta aiheesta. Toiminnalliselle opinnäytetyölle on myös suositeltavaa löytää toimeksiantaja.

Huomioitavaa on, että toiminnallisena opinnäytetyönä toteutettu tapahtuma, tuote tai opas ei itsessään vielä riitä ammattikorkeakoulun opinnäytetyöksi. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tulee käyttää alan teorioista nousevaa tarkastelutapaa valintoihin ja valintojen perusteluun. Työllä tulee olla yksi teoria ja/tai käsitteiden joukko sekä tietoperusta, jotka toimivat työn silmälasina, joiden läpi opinnäytetyön aihetta tarkastellaan. Tämä kertoo miten aihetta lähestytään, käsitellään ja mitä vasten valintoja tehdään. Ammattikorkeakoulukoulutuksen tavoitteena on, että opiskelija valmistuttuaan toimii alansa asiantuntijatehtävissä ja tietää sekä hallitsee siihen liittyvät kehittämisen ja tutkimuksen perusteet. Usein riittää teoreettiseksi näkökulmaksi jokin alan käsite ja sen määrittely. Aina ei ole välttämätöntä tai edes mahdollista toteuttaa toiminnallista opinnäytetyötä koko teorian näkökulmasta, vaan teoria voidaan rajata joidenkin keskeisten käsitteiden käyttöön. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 41 - 42.)

Toiminnallisen opinnäytetyön arviointiin keskityn työni luvussa seitsemän, jossa arvioin toiminnallisen opinnäytetyöni onnistumista. Kuviossa 1 on esitettyä koko toiminnallisen opinnäytetyöni prosessi kaaviona. Prosessi lähti käyntiin, kun seminaarin järjestämistä tarjottiin minulle opinnäytetyön aiheeksi. Tämä tapahtui toimeksiantajien kanssa käydyssä yhteisessä palaverissa. Teoreettiseen viitekehykseen tutustumisen kautta muodostui aiheanalyysi sekä tutkimussuunnitelma opinnäytetyölle. Teoreettisen viitekehykseen tutustumisen jälkeen tapahtui varsinaisen seminaarin suunnittelu, joka piti sisällään service designin menetelmien käytön. Näitä olivat sidosryhmäkuvauksen sekä palvelukokemuskartan tekeminen. Tämän lisäksi seminaarista tuli tehdä suunnitelma ja tarjous toimeksiantajille, johon oli määritetty palvelukokonaisuus hintoineen.

Suunnitelman ja tarjouksen perusteella seminaarin valmistelut aloitettiin, joka piti sisällään mm. alihankkijoiden tarjousten ja sopimusten tekemisen, tuotteiden tilaamisen, työvuorolistojen tekemisen sekä henkilökunnan rekrytoinnin. Seminaarin toteutusvaihe opinnäytetyöprosessissa piti sisällään seminaarin toteutuksen tapahtumapäivänä sekä seminaarin jälkityöt. Asiakaspalautte kerättiin asiakkailta seminaarin jälkeen, jota varten oli tehty kyselylomake e-lomakemuotoon. Palautteen analysoinnin jälkeen opinnäytetyöprosessi eteni opinnäytetyön kirjoittamiseen. Opinnäytetyöprosessin viimeiset vaiheet pitivät sisällään arvioivan seminaarin, jossa opinnäytetyö esitetään, kypsyysnäytteen sekä valmiin työn palauttamisen arviointiin. Tämän jälkeen opinnäytetyöprosessin viimeisenä askeleena seuraa valmistuminen.



Kuvio 1: Toiminnallisen opinnäytetyöni prosessi

1.1 Työn rakenne

Tämän työn johdannossa esittelin työni lähtökohdat ja toiminnallisen opinnäytetyön ominaispiirteitä. Työni luvussa kaksi päästään jo varsinaiseen opinnäytetyöni sisältöön, kun kuvaan opinnäytetyöni taustaorganisaatiota Laurea-ammattikorkeakoulua sekä sen yksikköä LaureaSID:ä opinnäytetyöni toimintaympäristönä.

Luvussa kolme kerron seminaarista palvelutuotteena, eli seminaarista palvelun näkökulmasta. Kuvaan tilaisuuden järjestämisen prosessia eli tilaisuuden suunnittelua, toteutusta ja päättämistä. Seuraavassa luvussa jatkan opinnäytetyöni teoreettisen viitekehyksen avaamista. Kerron palveluiden kehittämisestä sekä palveluiden kehittämisen näkökulmasta service designista. Kuvaan Mikko Koiviston tutkimuksessaan esittämät service designin osa-alueet; palvelun kontaktipisteet, palvelutuokiot sekä palvelupolun. Seuraavaksi käsittelen palvelujen suunnitteluprosessia Moritzin mallin mukaan. Tämän jälkeen luvussa seitsemän kuvaan palvelun blueprinttausta service designin menetelmänä.

Luvussa kuusi kerron opinnäytetyöni produktin eli seminaarin järjestämisestä. Kerron seminaarin suunnittelu-, toteutus- ja päättämisvaiheista peilaten sitä teoreettiseen viitekehykseen. Esittelen suunnitteluvaiheessa käyttämäni service designin menetelmien sidosryhmäkuvauksen sekä palvelukokemuskartan tekemäni versiot. Seminaarin toteutusta kuvaan myös tekemäni palvelublueprintin avulla, joka on myös niin palveluiden innovoimisen ja kehittämisen että service designin yksi väline.

Työni toiseksi viimeisessä luvussa arvioin seminaaria sekä koko opinnäytetyötäni sekä sen prosessia. Ensiksi arvioin seminaaria niin asiakkailta kerätyn asiakaspalautteen että toimeksiantajien antaman palautteen perusteella. Tämän jälkeen arvioin itse niin opinnäytetyön ja sen produktia seuraavista näkökulmista; keinot, toteutustapa, tavoitteiden saavuttaminen sekä ammatillinen osaaminen. Viimeisessä luvussa pyrin kokoamaan yhteen työni prosessin ja tulokset sekä tuomaan esille kehitysideoita. Työni lopusta liitteenä yksi löytyy asiakaspalautelomake sekä liitteenä kaksi kooste asiakaspalautteen tuloksista.

2 LaureaSID toimintaympäristönä

Opinnäytetyöni toimintaympäristö sekä toimeksiantaja oli Laurea-ammattikorkeakoulu. Laurea on uutta osaamista tuottava palveluinnovaatioiden ammattikorkeakoulu, jonka toiminnassa työelämäläheisyys on keskeisessä roolissa. Laurealainen toimintamalli Learning by Developing (LbD) yhdistää koulutuksen, aluekehityksen sekä tutkimus- ja kehitystoiminnan. Laureassa opiskelijoita on noin 8000, joista noin 1200 aikuiskoulutuksessa, ja henkilöstöä noin 500. Laurealla on seitsemän paikallisyksikköä Uudellamaalla ja Itä-Uudellamaalla. (Tietoa Laureasta 2008.)

LaureaSID on yksi Laurea-ammattikorkeakoulun toimipisteistä ja sijaitsee Espoon Leppävaarassa. Olen suorittanut Palveluiden tuottamisen ja johtamisen opintoni kyseisessä toimipisteessä. Laurean Leppävaaran toimipiste on profiloitunut Service, Innovation & Design-

toimintaan, jolla tarkoitetaan palvelujen uudistamista ja kehittämistä palvelumuotoilun keinoin. Tästä muodostuu toimipisteen nimi LaureaSID.

Osana LaureaSID:n toimintaa on vuonna 2007 marraskuussa järjestetty ensimmäinen service designiin keskittyvä seminaari. Seminaarin tavoitteena oli vahvistaa Laurean roolia palvelumuotoilun osaajana ja kouluttajana. Tämän seminaarin tuoman hyvän kokemuksen jälkeen päätettiin järjestää toinen service designiin keskittyvä seminaari tammikuussa 2009. Laurea Eventsin eli Laurean Leppävaaran toimipisteen tapahtumien järjestämisen taholta sain kuulla, että tulevaan Service, Innovation & Design -seminaariin haettiin opinnäytetyötekijää järjestämään tapahtuma. Yhteisen tapaamisen jälkeen Service Innovation & Design-työryhmän (myöhemmin SID-työryhmä) edustajan kanssa selkiytyi toiminnallisen opinnäytetyöni aihe. Vastuullani olisi seminaarin suunnittelu, toteutus ja päättäminen. SID-työryhmä toimisi tapahtuman toimeksiantavana tahona eli työni tilaajana. Opinnäytetyöni taustaorganisaationa olisi Laurea ammattikorkeakoulu ja tarkemmin Laurea Events.

Seminaarin puhujat ja aikataulu oli lyöty lukkoon ennen kuin aloitin työni seminaarin parissa. Toimeksiantajan taholta tuli pyyntö pyrkiä toteuttamaan seminaari virallisen ohjelman teeman mukaisesti. Koska seminaarissa olisi service designiin ja luovuuteen liittyvä asiasisältö tämän tulisi näkyä myös seminaarin toteutuksen teemana. Seminaarista haluttiin asiakaskokemusta ja luovuutta korostava. Tästä seurasi luonnollisesti ajatus siitä, että opinnäytetyöni näkökulmana olisi myös service design, koska sillä tarkoitetaan palvelun suunnittelua ja innovointia muotoilulähtöisillä menetelmillä, joissa palvelun käyttäjä on suunnittelun keskipisteessä. Käyttämällä seminaarin suunnittelussa service designia näkökulmana, pyrin tuomaan seminaarin toteutuksessa esille käyttäjäkokemusta ja luovuutta.

Seminaarin järjestämistä varten koottiin projektiryhmä, jossa oli kaksi Laurean opettajaa Virpi Kaartti ja Tarja Chydenius sekä minä ja Laurea Eventsin edustaja Jaana Müller. Seminaarin suunnittelu alkoi toimeksiantajien toiveiden kuulemisella ja viitekehykseen tutustumalla. Seminaarin suunnittelussa käytin apuna alan kirjallisuutta, koska en kokenut omaavani kokonaisvaltaista ymmärrystä ja osaamista vielä siitä, kuinka järjestetään onnistunut seminaari. Seminaarin teeman hahmotus projektisuunnitelman pohjaksi muodostui service designin palveluiden kehittämisen näkökulmaan tutustumalla. Service designiin tutustumalla pyrin saamaan seminaarin suunnitteluun käyttäjälähtöisen sekä luovan näkökulman. Projektisuunnitelman lisäksi tein palvelukokemuskartan asiakkaan palvelupolusta seminaarin asiakkaana sekä sidosryhmäkuvausten palvelun eri sidosryhmistä. Tämän toivoin tuovan esille kokonaisvaltaisesta asiakkaan palvelukokemuksen sekä auttamaan itseäni hahmottamaan palvelun tuotantoprosessin.

Luvussa kuusi kerron tarkemmin koko opinnäytetyöni toteutusprosessista. Seuraavassa luvussa perehdyn ensin kuitenkin seminaariin palvelutuotteena ja seminaarin järjestämiseen kokonaisvaltaisena prosessina. Tarkastelen kokouksen järjestämistä palveluna sekä palveluiden kehittämisen näkökulmasta. Seminaarin suunnitteluvaiheessa tutustuin tapahtuman järjestämisen kirjallisuuteen paljon, sillä en ole aikaisemmissa opinnoissani keskittynyt näin syvästi kokouspalveluihin. Opinnäytetyöraportissani en kuitenkaan avaa kaikkea käyttämäni pohjakirjallisuutta, vaan keskityn tarkastelemaan tilaisuuden järjestämistä palvelun kehittämisen näkökulmasta.

3 Seminaari palvelutuotteena

Ensiksi avaan hieman mitä palvelun prosessilla tarkoitetaan. Palvelu on prosessi, jossa asiakkaat vastaanottavat palvelun samalla kun se syntyy asiakkaille, useimmiten vuorovaikutuksessa tämän kanssa. Asiakas kokee palveluprosessin osaksi palvelun kulutusta, eikä koe pelkästään kuluttavansa palvelun lopputulosta. Asiakas osallistuu prosessiin ja on vuorovaikutuksessa jollain tavoin palveluntarjoajan työntekijöiden, fyysisten resurssien, tekniikoiden ja järjestelmien kanssa. Palvelun tuotanto ja kulutus tapahtuvat samanaikaisina prosesseina. (Grönroos 2000, 85 - 86.)

Palvelua voidaan käsitellä sekä tuottajan että kuluttajan näkökulmasta. Palvelun tuottajan näkökulmasta palvelu on tapahtumien ja prosessien summa. Palvelu voi tuottaa jonkin fyysisen tuotoksen, mutta on pääasiassa aineetonta ja asiakkaalle hyödyn tuottava toimenpiteiden sarja. Koska asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen, tuo tämä palveluun tuottajalle hallitsemattoman osuuden. Palvelun tuottaja voi vaikuttaa ainoastaan omiin toimiinsa ja pyrkiä saamaan asiakkaan toimimaan halutulla tavalla. (Kinnunen 2003, 7.)

Palvelua kuluttaessaan asiakas keskittyy omiin tavoitteisiinsa, ei niinkään palvelun tuottajan prosesseihin tai toimenpiteisiin. Se kuinka helppoa, sujuvaa ja miellyttävää palvelu on, muodostaa suuren osan palvelusta käyttäjän kannalta. Asiakkaan kokema hyöty on yleensä sitä suurempi mitä vähemmän uhrausta asiakas joutuu palvelun eteen tekemään. (Kinnunen 2003, 7.)

Seuraavaksi kuvaan sitä, mitä kokouksella tarkoitetaan sekä millaisia ominaispiirteitä tapahtumalla tai kokouksella on palveluna. Kokouksen ideoija, järjestävä yritys sekä osallistujat eli loppukäyttäjät asettavat tarpeita ja vaatimuksia kokoukselle. Toteuttajien on pyrittävä ottamaan huomioon kaikkien toiveet, mutta pidettävä samalla mielessä kokouksen

tavoitteet ja päämäärät. Jotta kokous onnistuisi ja sen tavoitteet täyttyisivät, on suunnittelutyö tehtävä hyvin ja kokouksen toteuttajan on myös ymmärrettävä kokouksen järjestämisen prosessi, jotta toiminta olisi tehokasta ja kannattavaa. Ensimmäinen tavoitteisiin pääsyn edellytys on, että kaikki toimijat tuntevat kokouksen tavoitteet. Tavoitteet on laadittava täsmällisesti sekä tarkoituksenmukaisesti. (Blinnikka & Kuha 2004, 32.)

Tieteellisen kongressin aloitteentekijänä toimii usein tietyn tutkimus- tai tiedeyhteisön jäsen. Tässä tapauksessa suurin osa kongressin järjestämiseen liittyvistä palveluista yleensä ulkoistetaan. Kongressin ideoija vastaa virallisen ohjelman suunnittelusta ja puhujien kutumisesta. Tieteellisen kongressin järjestämisen taustalla on halu kansainväliseen tietämykseen tietystä asiasta sekä mielipiteiden vaihtamiseen muiden asiantuntijoiden kanssa. Kongressi vahvistaa järjestäjän verkostoja ja asemaa tieteellisen yhteisön jäsenenä. (Blinnikka & Kuha 2004, 32.)

Yritysmailmassa tilaisuuksien järjestäminen on osa yrityksen suhdemarkkinointia. Hyvin hoidettujen tilaisuuksien avulla yritys voi kehittää suhteitaan moniin eri sidosryhmiin. Toisaalta toiminnan avulla yritys voi hankkia uusia yhteistyökumppaneita. Suurten tapahtumien järjestäminen on yrityksille kallista, joten kaikkien tilaisuuksien päämäärät tulisi määrittellä tarkasti niin, että niiden arvo on ainakin tietyllä aikavälillä myös rahallisesti mitattavissa. Jos kokoustoiminta ei ole osa yrityksen tavoitteellista toimintaa, saadaan käytetyille rahoille harvoin vastinetta. Kokouksen koko, osallistujien määrä, osallistujien toimiala sekä lähtöorganisaatio määrittävät pitkälti sen, miten paljon toteuttava organisaatio hyötyy. Julkisten tiedotusvälineiden kiinnostukseen tilaisuutta kohtaan vaikuttaa järjestäjän kyky asettaa kokoukselle oikeat päämäärät. Ja se, onnistutaanko tavoitteet saavuttamaan, riippuu toteutuksesta. (Blinnikka & Kuha 2004, 34.)

Asiakkaat etsivät ratkaisuja ongelmiinsa kokouksista. Tavoitteena on usein myös saada ratkaisu mahdollisimman helposti valmiissa paketissa. Kokouksen ydinpalvelun eli siitä saadun sisällön tulisi siis tuottaa asiakkaille jotain, mitä hän voi hyödyntää esimerkiksi omassa työssään. Jos asiakkaan on mahdollisuus löytää ydinpalvelua muualtakin, on palveluntarjoajan huolehdittava, että kokouspaketti tuottaa asiakkaalle enemmän lisäarvoa kuin kilpaileva tarjonta. Tätä lisäarvoa voidaan tuottaa koko palvelukokonaisuudella. Palvelukokonaisuuden sisältö, sen kaikkien osien laadukkuus ja prosessien toimivuus sekä osaava ja palvelualtis henkilökunta ovat siis merkittävä osa asiakkaiden tarpeiden tyydyttämisessä. Onnistuneet kokoukset takaavat asiakkaiden halun käyttää palveluita uudemman kerran. (Blinnikka &

Kuha, 2004 34 - 35.) Myöhemmin palaan tarkemmin siihen, mitä kokouspaketilla tarkoitetaan sekä mistä seminaarin palvelukokonaisuus muodostuu.

Kokouksen arvoa tulee tarkastella myös sen yrityksen tai organisaation kannalta, josta osanottaja tulee. Tilaisuuden tavoitteen ja sen mukaisen ohjelman tulee tukea organisaation toimintaa, jotta se lähettää työntekijänsä kokoukseen. Kokouksessa osallistujan on opittava jotain uutta jota hän voi välittää muille organisaatiossa. Tärkeää antia yritykselle ovat myös yrityksen päämäärien mukainen verkostojen ylläpito sekä uusien yhteistyökumppaneiden etsiminen ja löytäminen tilaisuudessa. (Blinnikka & Kuha 2004, 35.)

Tilaisuuden keskeisenä tavoitteena on luonnollisesti arvon tuottaminen asiakkaille. Asiakkaalle voidaan tuottaa arvoa vain, jos tiedetään miten asiakkaan arvontuotantoprosessi toimii. Kokouksen arvojen ja tavoitteiden pohjalta rakentuu kokouksen arvoketju. Osallistujan kokonaishyöty muodostuu arvoketjun mukaan. Jokainen arvoketjun osa tuottaa asiakkaalle tietyn hyödyn. Arvoketjun kehittyminen lähtee itse palvelun ydintuotteesta eli siitä, mitä asiakas saa osallistuessaan tilaisuuteen. Virallisen ohjelman sisältö ja mielenkiintoisuus ovat ne syyt, miksi kokoukseen osallistutaan. Muut arvoketjun osat täydentävät ydinpalvelua ja auttavat asiakasta hyödyntämään ydinpalvelua tai tuottavat asiakkaalle muuta lisäarvoa. (Blinnikka & Kuha 2004, 36.)

3.1 Seminaarin järjestäminen

Seminaarin järjestämisessä keskeistä on luonnollisesti seminaarin järjestämisen teoreettisen prosessin ymmärtäminen. Seminaarin suunnittelussa ja toteutuksessa käytin service designin näkökulman lisäksi alan kirjallisuutta tapahtumien järjestämisestä. Tässä luvussa tarkastelen seminaarin järjestämisen prosessia ja kokonaisuutta.

Kirjassa Ideasta kokoukseksi (2004, 57) Petra Blinikka ja Maisa Kuha kuvaavat kokousprojektin jakautumisen vaiheittain seuraavan kuvion mukaan.

Kokousprojektin jakautuminen vaiheittain
Alustava suunnitelma
Projektin perustaminen
Taustaselvitys
Kokouksen suunnittelu
Riskien arviointi
Kokouksen toteutus ja jälkityöt
Kokousprojektin päättäminen
Arviointi ja kehitystoimenpiteet

Kuvio 2: Kokousprojektin jakautuminen vaiheittain

Blinikka ja Kuha (2004, 38 - 39) kertovat, että kokouksen suunnittelu alkaa usein organisaation ideasta järjestää kokoustilaisuus. On kuitenkin tarkasti arvioitava onko kokouksen toteuttaminen organisaation kokonaisedun mukaista. Kokoustarjonta on usein hyvin monipuolista ja monella toimialalla useita seminaareja järjestetään samasta aiheesta samanaikaisesti. Tätä kokouksen tarpeellisuuden arviointia varten on hyvä muodostaa kokouskonsepti.

Blinikan ja Airaksisen mukaan (2004, 39) kokouskonsepti sisältää vastaukset seuraaviin kysymyksiin:

- Miksi- mihin organisaation ongelmaan kokouksen järjestäminen tuo ratkaisun ja mitkä ovat tavoitteet?
- Kenelle- ketä kokoukseen kutsutaan?
- Mitä- mitä lisäarvoa kokouksen osallistujat ja taustaorganisaatiot saavat, miten yhteistyökumppaneita autetaan menestymään?
- Miten- miten tavoitteet voidaan toteuttaa- millainen kokous tulisi järjestää?
- Imago- millaiselle mielikuvalle haluamme kokouksemme järjestää?
- Millä rahalla- kokouksen taloudellinen arviointi

En esittele kokouskonseptin tekoa ja arviointia sen tarkemmin, sillä opinnäytetyöni liittyvän seminaarin osalta tulin projektiin mukaan vasta kun seminaari oli jo päätetty järjestää. Haluan tuoda kuitenkin tämän tärkeän vaiheen esille osana kokouksen järjestämisen

prosessia. Kokouskonseptin arviointi tulisi tehdä jokaisen suunnitellun kokouksen kohdalla, jotta voidaan varmistua siitä, että kokous järjestetään tarpeeseen ja että se palvelee organisaation etua.

Kun päätös kokouksen järjestämisestä on tehty, seuraavina askeleina kokouksen järjestämisessä on projektiorganisaation perustaminen sekä projektisuunnitelman tekeminen. Projektiorganisaatiossa päätetään myös työnjako ja määritellään projektihenkilöstön vastuut. Projektityössä keskeisessä roolissa on tiimityö. Tärkeää on myös painottaa työnjaon sekä tiedottamisen roolia, jotta vältetään päällekkäisyydet työskentelyssä. Projektille laadittu aikataulu sekä sujuva tiedonkulku varmistavat oikean lopputuloksen. (Blinikka & Airaksinen 2004, 54 - 55.)

3.2 Tilaisuuden suunnittelu

Kokouksen suunnitteluosaan kuuluu keskeisesti projektisuunnitelman laatimisen lisäksi kokouspalvelupaketin koostaminen. Grönroosin (2000, 108;225) mukaan palvelupaketti on konkreettisista ja aineettomista palveluista koostuva kokonaisuus. Paketti jakaantuu kahteen osaan; peruspalveluun eli ydinpalveluun ja lisäpalveluihin. Teoksessa Palveluiden suunnittelu (Kinnunen 2004) määritellään palvelupakettia seuraavasti. Palveluja tuottavassa yrityksessä muokataan palveluidean mukaisesti palvelupaketteja, jotka pohjautuvat asiakkaiden tarpeille. Palvelupaketit muodostuvat ydinpalvelusta, joka on vastaus asiakkaan keskeiseen tarpeeseen. Tämä sama tarve saa asiakkaan ostamaan palvelun. Lisäksi palvelupakettiin kuuluu palvelun käyttämiselle välttämättömät lisäpalvelut sekä sellaiset tukipalvelut, jotka eivät ole välttämättömiä palvelun käyttämiselle, mutta jotka saattavat tuottaa asiakkaalle lisäarvoa. (Kinnunen 2004, 22.)

Myös Blinikka ja Airaksinen kuvaavat tapahtuman järjestämisen kohdalla, että palvelupaketin suunnittelu tilaisuuden suunnittelussa alkaa ydinpalvelun eli virallisen ohjelman laadinnalla, sillä tavoitteellinen ja korkeatasoinen asiaohjelma houkuttelee osallistujia. Ydinpalvelu koostuu siitä arvosta, jonka se tuottaa palvelun asiakkaalle ja hänen taustaorganisaatiolle. Ydinpalvelun lisäksi palvelupaketti koostuu oheis- ja lisäpalveluista, joilla voidaan luoda asiakkaalle lisäarvoa ja erottua muista samanlaisista tapahtumista. (Blinikka & Airaksinen 2004, 96-97.) Myös Grönroos (2000, 225) kuvaa lisäpalvelut palvelupaketin osiksi, jotka yksilöivät palvelun sekä tekevät siitä kilpailukykyisen.

Kokouksen ydinpalvelun eli virallisen ohjelman sisältö määrittyy kokoukselle asetettujen tavoitteiden ja päämäärien mukaan. Tilaisuuden kesto, sisältö ja tyyli määritetään. Kokouksen teema on tapahtuman punainen lanka, joka yhdistää kokouksen ohjelman, ruokailut, koristelut ja muun ohjelman saman teeman alle. Jotta ydinpalvelu tuottaisi asiakkaalle lisäarvoa, on asiaohjelman sisällöllä oltava jokin keskeinen ydinsanoma tai ratkaisu keskeiseen ongelmaan. Tämän mukaan tulisi koostaa ohjelman sisältö puhujineen. (Blinikka & Airaksinen 2004, 98 - 99.) En perehdy tässä kohtaa sen tarkemmin kokouksen virallisen ohjelman suunnitteluun, sillä omat tehtäväni opinnäytetyöni toiminnallisessa osuudessa eivät ulottuneet virallisen ohjelman suunnitteluun. Seminaarin aika, kesto, paikka ja virallinen ohjelma puhujineen sekä aikatauluineen oli jo määritetty siinä vaiheessa kun liityin projektiryhmään.

Kun asiaohjelma on hahmoteltu ja puhujat kutsuttu, pohditaan, miten kokouksen oheispalvelujen avulla voidaan tuottaa lisäarvoa asiakkaille. Oheis- liitännäis- ja tukipalveluihin liittyy yleensä palasia, jotka ovat välttämättömiä ydinpalvelun toimivuudelle. Näitä ovat esimerkiksi ruokailu- ja taukopalvelut, sopivat tilat ja henkilökunnan antamat palvelut. Välttämättömien palvelun lisäksi voidaan asiakkaalle tarjota jotain erilaista ja yllätyksellistä erilaisilla oheispalveluilla. Tavoitteena on, että oheis- ja liitännäispalvelut muodostavat selkeän vaihtelevan, tilaisuuden tavoitteiden mukaisen sekä asiakkaille virkistävän kokonaisuuden. Erilaiset oheispalvelut tukevat ydinpalvelua ja ne suunnitellaan osallistujien, teeman, virallisen ohjelman tavoitteiden ja arvojen mukaan. (Blinikka & Airaksinen 2004, 102 - 103.)

3.3 Tilaisuuden toteutus ja päättäminen

Ennen tilaisuuden toteutusvaihetta tehdään paljon valmistelutöitä, joihin keskityn tarkemmin kuvattessani järjestämäni seminaarin suunnittelu- ja toteutusprosessia kappaleessa kuusi. Kun kokousprojekti pääsee toteutusvaiheeseen, keskeistä on, että suunnitelmatyö on tehty hyvin. Kuitenkin ammattimainen ja huolellinen valmistautuminen eivät yksin takaa tilaisuuden onnistumista, vaan sekä henkilökunnalta että projektiryhmältä vaaditaan itse tilaisuuden toteutuksessa 100-prosenttista sitoutumista. (Blinikka & Airaksinen 2004, 184.)

Toteutuksessa on hyvä käyttää apuna niin ydinpalvelujen kuin oheispalvelujen toimintaprosessikuvauksia. Kerron kappaleessa kuusi tarkemmin miten itse olen kuvannut prosesseja järjestämäni seminaarin kohdalla. Kokouksen tuotanto- ja palveluprosessin ohjaus tarvitsee onnistuakseen runsaasti henkilökuntaa, joten hyvin suunniteltu toteutusprosessi

auttaa henkilökuntaa suoriutumaan tehtävistään onnistuneesti ja tyytyväisesti, joka välittyy iloisena ja aidosti välittävänä asiakaspalveluna. (Blinikka & Airaksinen 2004, 191.)

Kun varsinainen tilaisuuspäivä on ohi, on vielä edessä kokouksen jälkityöt. Tämä on toisin sanoen tilaisuuden päättämistä. Tähän kuuluu jälkimarkkinointi, taloushallintoon liittyvät lopputyöt ja tilaisuuden arviointi ja kehittäminen asiakaspalautteen sekä asetettujen tavoitteiden avulla. Jälkimarkkinoinnilla pyritään vahvistamaan kokouksen imagoa ja tiivistämään yhteistyötä osallistujien ja järjestäjien välillä. Taloushallinnon lopputöillä tarkoitetaan kokouksen taloudellisen prosessin saattamista loppuun. Lisäksi asiakaspalautteen keräämisellä ja arvioinnilla pyritään toiminnan kehittämiseen. (Blinikka & Airaksinen 2004, 192 - 194.)

4 Service design ja palvelun kehittäminen

Tässä luvussa pyrin luonnehtimaan niin service designin käsitettä kuin palvelujen kehittämisen teoreettista taustaa yleensä. Tuon esille myös Laurean näkemyksen palveluiden innovoinnista ja suunnittelusta palvelumuotoilulähtöisin keinoin (Service Innovation and Design, SID). Service designia on haasteellista määritellä, sillä näkemyksiä sen sisällöstä löytyy erilaisia. Käsitteen käyttö suomenkielellä on tuottanut itselleni myös haasteita, sillä palvelumuotoilusta puhuttaessa sana saa erilaisia merkityksiä, kun puhuttaessa palveluiden kehittämisestä tai suunnittelusta. Haasteellista on myös omalla kohdallani ollut käsitteen erottaminen jo aikaisemmasta palveluiden suunnittelun ja kehittämisen teoriasta. Mikä nykyisessä lähestymistavassa ja metodeissa eroaa ja eroaako aikaisemmasta tutkimuksesta? Tätä maailmaa pyrin avaamaan tässä kappaleessa.

Service Design Networkin sivusto (Definition Service Design) aloittaa service designin määrittelyn yhteiskunnan taloudellisten olosuhteiden muuttumisen kuvaamisella. Kolmen viime vuosikymmenen aikana taloudelliset olosuhteet ovat muuttuneet merkittävästi länsimaalaisessa teollisuusmaissa. Valmistusyhteiskunta on muuttunut informaatio- ja palvelupohjaiseksi taloudeksi. Palveluiden osuus kansantuotteesta on jo noin 60-70 prosenttia ja uudet työpaikat sekä uudet aloittavat yritykset syntyvät pääasiassa kolmannelle sektorille.

Tämän nopean kehityksen myötä on tullut uusia taloudellisia haasteita. Aiemmin sijoitukset tutkimukseen ja muotoiluun tehtiin pääasiassa valmistusteollisuudessa. Tuotannon syyt ja prosessit optimoitiin, tuotteita innovoitiin ja investointeja markkinatutkimukseen, markkinointiin ja tuotteiden suunnitteluun pidettiin itsestään selvyyksinä, kun taas

palveluiden tutkimus, kehitys ja muotoilu/suunnittelu olivat poikkeuksia. (Definition Service Design.)

Tämä tilanne on nyt merkittävässä muutoksessa- ja tässä service design tulee kuvioihin. Service designin sisällä palveluiden rajapinnat suunnitellaan aineettomille tuotteille sellaisiksi, että ne ovat asiakkaan näkökulmasta hyödyllisiä, tuottoisia ja haluttuja, mutta samaan aikaan tehokkaita, aikaansaavia ja erilaisia palvelun tarjoajille. (Definition Service Design.)

Service designissa pyritään visualisoimaan ja muotoilemaan ratkaisuita, joita ei ole vielä saatavilla. Siinä tarkkaillaan ja tulkitaan tarpeita sekä käyttäytymistä, ja ne pyritään muuttamaan potentiaalisiksi tulevaisuuden palveluiksi. Service designin prosessissa tutkimista, luomista ja arvioimista käytetään tasavertaisina näkökulmina. Olemassa olevan palvelun uudelleen suunnittelu nähdään yhtä haastavana kuin uuden innovatiivisen palvelun kehittäminen. (Definition Service Design.)

Mikko Koivisto määrittelee palvelumuotoilun eli service designin olevan kehittymässä oleva tutkimus- ja osaamisala, jolla tarkoitetaan palvelun suunnittelua ja innovointia muotoilulähtöisillä menetelmillä, joissa palvelun käyttäjä on suunnittelun keskipisteessä. Koiviston mukaan service designin kieli ja teoria ovat vielä varsin sekavaa ja kehittymätöntä ja tutkimuksessa ei ole päästy yhteisymmärrykseen siitä, kuinka ala rajataan, mitä metodeja sovelletaan ja mitä vaiheita sisällytetään suunnitteluun. Vaikka service designia ei ole pystytty aukottomasta ja tyhjentävästi määrittelemään hän tiivistää jo tehdyt määritelmät seuraavasti. Koiviston mukaan service design on ”elämyksellisten, haluttavien ja käytettävien palvelujen kehittämistä ja johtamista, jossa suunnitellaan palvelun aineellisista ja aineettomista tekijöistä johdonmukainen yli kanavarajojen kulkeva kokonaisuus”. (Koivisto, 2007, 64 - 65.)

Service designilla pyritään vaikuttamaan palvelun käyttökokemukseen. Tarkemmin sanoen pyritään vaikuttamaan palvelun käyttötarkoitukseen, toiminnallisuuteen, käytettävyyteen, haluttavuuteen, ergonomiaan, ekologisiin ja ekonomisiin seikkoihin sekä esteettiseen miellyttävyyteen. Tavoitteena on tuottaa markkinoilla erottuvia palveluita jotka palveluprosesseillaan ja sen aikana koettujen kontaktipisteiden kautta välittävät asiakkaille yrityksen haluaman viestin ja tekevät asiakkaan tyytyväiseksi. Palveluiden tulee olla myös hyödyllisiä, käytettäviä, johdonmukaisia, haluttavia, tuloksellisia ja tehokkaita. (Koivisto 2007, 69.)

Koiviston (2007) mukaan service design on poikkitieteellistä ja kokonaisvaltaista toimintaa palvelujen kilpailukyvyyn ja innovatiivisuuden lisäämiseksi. Service design ei korvaa olemassa olevia palvelujen kehittämisen malleja vaan täydentää niitä. Siinä yhdistyy uudella tavalla olemassa olevat muotoilun alat sekä niiden pohjalta kehittyneet metodit ja taidot muiden tieteiden tuottamaan tietämykseen ja osaamiseen palvelujen kehittämisen saralla. (Koivisto 2007, 70.)

Laurea ammattikorkeakoulun yliopettaja Katri Ojasalo luonnehtii palveluiden innovointia ja suunnittelua (engl. service innovation and design) seuraavalla tavalla. Palveluiden innovointi (engl. service innovation) kuvastuu taidossa ennakoida muutoksia asiakkaiden tarpeissa ja käytöksessä sekä tästä seuraavasta pätevyydestä parantaa palveluita ja luoda uusia *arvoehdotuksia* (engl. value propositions) yhdessä asiakkaan kanssa. Tänä päivänä asiakkaat etsivät laajoja ratkaisuita sekä houkuttelevia kokemuksia, josta johtuen on tarve luoda jatkuvasti kehittyviä ja uusia palveluita vastaamaan asiakkaiden odotuksia ja tarpeita. On tärkeää tunnistaa missä, milloin ja miten palvelua voidaan parantaa sekä luoda arvoa sekä palveluntuottajalle että palvelunkuluttajalle. (SID Masters Degree, 3.)

Ojasalon mukaan palveluiden innovointi tarkoittaa todellisen arvon luomista sekä aitojen uusien tapojen löytämistä palveluiden kuluttamiselle ja toimittamiselle toisten olemassa olevien palveluiden kopioinnin sijaan. Palveluiden innovointi ei tarkoita ainoastaan uusien ideoiden kehittämistä, vaan on ennemminkin prosessi, joka edellyttää kurinalaista lähestymistä kaikista lupaavimpien ideoiden tarkkaan tunnistamiseen ja toteuttamiseen. (SID Masters Degree, 3 - 4.)

Palveluiden innovointi ja muotoilu tai suunnittelu (service innovation and design) on Ojasalonkin mukaan selkeästi monitieteellinen ala. 70-luvun lopusta lähtien uusi tapa kehittää palveluita palveluiden markkinoinnin näkökulmasta on saanut aikaan paljon keskustelua ja aiheesta on tehty paljon myös tutkimusta. Myös palveluiden kehittämisellä johtamisen ja toiminnan tasolla on pitkä perinne taloustieteissä. Viime aikoina suunnittelijat ovat kallistuneet service designiin (palveluiden muotoiluun), jossa käytännöllisestä lähtökohdasta muotoilun menetelmiä hyväksi käyttäen luodaan erinomaisia ja innovatiivisia käyttäjäkokemuksia. Service designissa pyritään tuntemaan käyttäjä syvällisesti sekä tuomaan useita aineettomia elementtejä yhteen luomaan yhtenäinen käyttäjäkokemus. (SID Masters Degree, 3.)

4.1 Service designin osa-alueet

Seminaarin suunnittelu-vaiheessa käytin pääasiassa hyväksi Koiviston tutkimuksessa esitettyä näkökulmaa service designista ja siinä esitettyä Josef Moritzin mallia palvelun suunnitteluprosessista. Esittelen myöhemmin myös toisen tavan suunnitteluprosessiin; palvelun blueprinttauksen. Tässä kappaleessa esittelen kuitenkin service designin osa-alueet, jotka Koiviston (2007, 66) tutkimuksessa mainitaan palvelumuotoilun rakennuspalikoina. Service designissa halutaan suunnitella asiakkaan palvelukokemus. Tämä kokemus rakentuu palvelun kontaktipisteistä, palvelutuokioista ja palvelupolusta. Nämä osa-alueet esittelen tässä luvussa.

4.1.1 Palvelun kontaktipisteet

Mikko Koiviston artikkelissa *Framework for structuring services and customer experience* kirjassa *Designing Services with Innovative Methods* (Toim. Miettinen & Koivisto 2009) Koivisto kertoo, että kontaktipisteiden kautta palvelu koetaan, aistitaan ja nähdään. Kontaktipisteet jaetaan neljään luokkaan: tilat, esineet, prosessit ja ihmiset. (Koivisto 2009, 145.) Seminaarin palvelussa kontaktipisteitä voivat olla esimerkiksi mainokset lehdissä, internetsivut, seminaarikutsu, henkilökunta, se mitä henkilökunta sanoo, seminaaripaikan sisustus ja seminaarissa tarjottu ruoka.

Tilat kontaktipisteinä ovat paikkoja, joissa palvelun asiakkaalle näkyvä tuotanto tapahtuu. Tilat voivat olla fyysisiä paikkoja kuten myymälät, lentokone tai seminaaritila, tai virtuaalisia kuten Internet tai puhelin. Tilat kertovat asiakkaalle mitä on mahdollista tehdä ja näin vaikuttavat asiakkaan käyttäytymiseen. Tiloissa tulisi kiinnittää erityisesti huomiota kontaktipisteisiin jotka ovat ihmisten aistittavissa kuten tuoksuihin, valaistukseen ja ääniin. Näillä on suuri merkitys asiakkaan palvelukokemukseen. (Koivisto 2009, 145-147.)

Palveluun kuuluvien esineiden on tarkoitus synnyttää vuorovaikutusta palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä. Esineet voivat olla myös asiakkaalle näkyviä henkilökunnan käyttämiä esineitä joita tarvitaan palveluntuotantoon, ja jotka näin vaikuttavat asiakkaan palvelukokemukseen. (Koivisto 2009, 147.) Seminaarissa palvelutuotteena esineet voivat olla esimerkiksi menu ruokailun yhteydessä tai tarjottava ruoka ja juoma.

Prosessit kontaktipisteinä määrittävät palvelun tuotantotavan ja kaikki prosessit ja rutiinit on mahdollista määrittää pienintäkin yksityiskohtaa myöten (Koivisto 2009, 147). Voidaan esimerkiksi määrittää kuinka asiakaspalvelijan tulee tervehtiä asiakasta tämän ilmoittautuessa seminaariin.

Jotta palvelu voidaan tuottaa, tarvitaan siihen usein ihmisiä, joka on neljäs Koiviston (2009) esittelemä kontaktipisteiden luokka. Nämä ihmiset voidaan jakaa kahteen eri käyttäjäryhmän: asiakkaisiin ja asiakaspalvelijoihin. Palvelu muodostuu näiden kahden vuorovaikutuksesta. Service designissa asiakaspalvelijoita pyritään kontrolloimaan ja ohjaamaan toimimaan halutulla tavalla luomalla heille erilaisia rooleja. Tästä esimerkkinä ovat työntekijöiden erilaiset työasut, jotka viestittävät työntekijän roolia asiakaspalvelijana. (Koivisto 2009, 147-148.)

4.1.2 Palvelutuokiot

Seuraavana service designin osa-alueena esittelen palvelutuokiot. Jokainen palvelu muodostuu jaksojen sarjasta tai joukosta osapalveluita, jotka yhdessä muodostavat asiakkaalle arvoa tuottavan palvelun kokonaisuuden. Yksittäistä jaksoa palvelussa kutsutaan palvelutuokioksi. (Koivisto 2009, 142-143.) Jos esimerkkinä käytetään seminaaria palvelutuotteena, koostuu palvelu esimerkiksi seuraavista palvelutuokioista:

- Asiakas näkee seminaarin mainoksen
- Asiakas vierailee seminaarin internetsivuilla
- Asiakas ilmoittautuu seminaariin
- Asiakas saa kutsun seminaariin
- Asiakas saapuu seminaaripaikalle omalla autolla
- Asiakas rekisteröityy ja jättää ulkovaatteet vaatesäilytykseen
- Asiakas osallistuu seminaarin ohjelmaan
- Asiakas ruokailee seminaarin tauoilla
- Asiakas poistuu seminaarista

Tässä on vain esimerkkejä seminaarin palvelutuokioista. Luvussa kuusi esittelen seminaarista tekemäni palvelukokemuskartan, josta käy ilmi mm. koko seminaarin palvelutuokioiden kokonaisuus.

Jokainen palvelutuokio muodostuu vielä useista eri kontaktipisteistä. Seminaarin palvelutuokioon ”asiakas saapuu seminaaripaikalle” liittyvät ainakin seuraavat kontaktipisteet: opasteet seminaaripaikalle, parkkipaikka, opasteet itse seminaaritalaan, ja seminaaritalan ulkoinen olemus. Kontaktipisteiden avulla voidaan jokainen palvelutuokio muotoilla halutunlaiseksi ja vastaamaan asiakkaan tarpeita ja vaatimuksia. Palvelutuokioita suunniteltaessa on otettava huomioon mitkä kontaktipisteet ovat asiakkaan kannalta oleellisia ja tärkeitä ja mitkä tuottavat asiakkaalle paljon arvoa vähin kustannuksin (Koivisto 2007, 67).

4.1.3 Palvelupolku

Palvelu on prosessi, joka muodostuu useista toisiaan seuraavista palvelutuokioista. Palvelutuokio on siis vain yksittäinen osa asiakkaan kokemasta palvelusta. Asiakas kokee palvelutuokiot ja niihin sidotut kontaktipisteet ajassa palvelupolkuna. Asiakkaan palvelupolkuun vaikuttaa sekä suunniteltu palvelun tuotantoprosessi että asiakkaan itse tekemät valinnat. (Koivisto 2009, 143.) Vaikka palveluun olisi suunniteltu tietty tuotantoprosessi, kulkevat asiakkaat tämän prosessin läpi muodostaen oman yksilöllisen polkunsä. Tämä johtuu siitä, että asioita voi tehdä usealla eri tavalla ja palveluntarjoaja voi tarjota asiakkailleen erilaisia tapoja kuluttaa tietty palveluprosessin vaihe. Service designissa pyritään hahmottamaan yleisimmät palvelupolut suunnittelun pohjaksi. (Koivisto 2007, 67.)

Samaa ajatusta löytyy myös termin customer journey taustalta, joka suomennetaan suoralla käännöksellä termiksi asiakasmatka. Customer journey tarkoittaa sitä, miten asiakasta kohdellaan kaikissa asiakaskontaktitilanteissa ja millainen kuva asiakkaalle kokonaisuudessaan jää. Customer journeyn aikana asiakas havainnoi ympäristöään käyttämällä kaikkia aistejaan. Asiakkaan mielikuvaan ja tyytyväisyyteen vaikuttaa yleisesti kaikki mitä hän näkee, kuulee, tuntee, haistaa tai maistaa. Näitä havaintoja alitajuisesti tai tarkoituksella tehden asiakas luo itselleen kokonaiskuvan tilanteesta. (Sampson 2006; Nenonen 2007, 3, 6, 7 - 10.)

Asiakaskohtaamisen voidaan ajatella alkavan jo siitä kun asiakas on tehnyt päätöksen esimerkiksi kauppakeskuksessa asioimisesta. Jo tällöin asiakkaalla on mielikuva yrityksestä sekä tulevasta kohtaamisesta asiakkaan ja myyjän välillä. Yrityksen brändi ja imago luovatkin pohjan asiakkaan odotuksille. Imagoon vaikuttaa yrityksen näkyvyys mediassa tai katukuvassa, yrityksen maine, mainonta sekä tiedonsaanti yrityksen tuotteista ja palveluista (Nenonen 2007, 25).

Seuraava kohtaaminen tapahtuu, kun asiakas saapuu yrityksen toimitiloihin, tai verkkokaupan ollessa kyseessä yrityksen verkkosivuille. Fyysisen toimitilan kohdatessaan asiakas arvioi jatkuvasti toimitilojen toiminnallisuutta, saavutettavuutta ja pysäköintiolosuhteita, kuten maksullisuutta, pysäköintipaikkojen määrää, sekä löydettävyyttä. Toiminnallisuuteen sisältyvät esimerkiksi otto- tai maksuautomaatit, apuvälineet sekä liikkumisen esteettömyys. Saavutettavuuteen sisältyvät muun muassa opasteet, aukioloajat sekä liikenneyhteydet. (Nenonen 2007, 26.) Asiakkaan ostostapahtuma saattaa alkaa pettymyksellä heti alussa, jos parkkipaikan etsiminen vaatii paljon vaivaa. Tällöin asiakkaan tekeminen tyytyväiseksi vaatii enemmän onnistumisia muilta kohtaamistapahtumilta.

Saapumisvaihetta seuraavat kohtaamistilanteet ovat ostosvaihe sekä viihtymisvaihe. Asiakas arvioi ostosten tekemisen helppoutta myymälä-, tuote- ja palveluvalikoimaa, sekä esimerkiksi asiakaspalvelun asiantuntevuutta. Asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttaa muun muassa fyysisten tilojen tai Internet-sivujen loogisuus, selkeys sekä viihtyvyys, johon sisältyy yleinen siisteys, lämpötila sekä oheispalvelut. (Nenonen 2007, 27.)

Myös asiakkaan poistumisvaihe on kokonaisuuden kannalta tärkeä. Tällöin asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttavat samanlaiset seikat kuin hänen saapuessaan kohteeseen. Asiointitapahtuman jälkeen asiakas arvioi mielessään asiakaskäynnin kokonaisuuden onnistumista. Arvioinnin kohteena ovat muun muassa taloudellinen sekä ajankäytön tehokkuus sekä tuottavuus eli asiointitapahtuman tavoitteiden saavuttaminen. Tämän evaluoinniksi kutsutun vaiheen perusteella asiakas yleensä päättää käyttääkö hän tulevaisuudessa kyseisen yrityksen palveluita tai tuotteita. (Nenonen 2007, 28 - 29.)

4.2 Palvelujen suunnitteluprosessi Moritzin mallin mukaan

Palvelujen suunnittelussa keskeistä ovat tuotantoprosessit, koska palvelun kuluttaminen ja tuottaminen tapahtuu samanaikaisesti asiakkaan osallistuessa omalla panoksellaan siihen. Asiakas tuo aina mukanaan muutoksen mahdollisuuden palveluun, joten palvelun laatutaso ei ole vakioitavissa. Palvelun suunnitteluprosessi jää usein epämääräiseksi ja asiakkaat ovat harvoin siinä mukana. Palvelujen suunnittelu ei ole usein myöskään harkittu prosessi. (Kinnunen 2004, 29 - 30.)

Kun asiakkaan tarpeet ja toiveet määritellään mahdollisimman varhaisessa palvelun kehitysprosessin vaiheessa uuden palvelun suunnittelijat voivat paremmin varmistaa sen, että palvelu sopii asiakkaiden tarpeisiin ja pysyvät näiden ajatusten takana koko suunnitteluvaiheen ajan. Jos tarpeista ja toiveista ei ole selkeää kuvaa jo suunnittelun

alkuvaiheessa, saattavat suunnitelmat muotoutua siihen suuntaan, että lopulta valmis uusi palvelu on kaukana asiakkaan toivomasta. (Kinnunen 2004, 42.)

Service designin suunnittelun lähtökohtana ovat asiakkaan palvelukokemus ja tämän muodostavat asiakkaille näkyvät ja tärkeät kontaktipisteet. Erityisesti kiinnitetään huomiota näiden kontaktipisteiden ja ihmisten välillä tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Kaikkien kontaktipisteiden tulee muodostaa selkeä, johdonmukainen ja yhdenmukainen palvelukokemus, myös silloin, kun asiakas kokee palvelun monien eri kanavien kautta. Palvelukokemus muodostuu tietyssä tilanteessa, johon vaikuttaa asiakkaan tunnetila, ennako-odotukset, arvostukset, kuluttajan osaaminen, ihmisten välinen vuorovaikutus, aistihavainnot, ympäristö ja esineet. Palvelumuotoilussa pyritään vaikuttamaan näihin tekijöihin. (Koivisto 2007, 67 - 68.)

Huomioitavaa kuitenkin on Koiviston mukaan, ettei kenenkään palvelukokemusta voi määrittää ja suunnitella etukäteen, sillä jokaisen kokemuksiin sisältyy henkilökohtaisia odotuksia, arvoja ja merkityksiä. Palvelukokemuksen suunnittelulla tarkoitetaan sitä, että halutaan luoda ympäristö ja työkalut, jotta voidaan ohjata palvelukokemusta haluttuun suuntaan. (Koivisto 2007, 68.)

Asiakasymmärryksen hankkiminen ennen palvelun ideointia on keskeistä service designissa. Asiakasymmärryksellä tarkoitetaan asiakkaan toiveiden, tarpeiden ja käyttäjäympäristön ymmärtämiseen. (Koivisto 2007, 72.) Seuraavaksi kuvaan Stefan Moritzin esittämän service designin suunnitteluprosessin, jota olen myös käyttänyt osana seminaarin suunnittelussa. Moritz muodostaa suunnitteluprosessin seuraavista vaiheista; ymmärrä, pohdi, kehitä, seulo ja selitä.

4.2.1 Ymmärrä loppukäyttäjän tarpeet

Mallin ensimmäisessä osiossa "ymmärrä" kerätään tietoa loppukäyttäjän tarpeista. On tärkeää ymmärtää palvelun käyttäjän kokonaisuus ja sen mukaiset mahdollisuudet ja rajoitteet. Tässä vaiheessa kartoitetaan myös palveluntarjoajan liiketoiminnan tavoitteet ja palvelustrategia. Moritz ehdottaa mm. sidosryhmäkuvausta, benchmarkkausta, käyttöympäristökuvausta, asiantuntijahaastatteluita ja trenditutkimusta mahdollisina käytettävinä menetelminä apuna suunnittelun tässä vaiheessa. (Koivisto 2007, 72.) Seuraavaksi esittelen menetelmistä sidosryhmäkuvauksen ja käyttöympäristökuvauksen.

Sidosryhmäkuvaus on menetelmä, jolla määritellään suunniteltavan palvelun ympärille muodostuva vuorovaikutus- ja sidosryhmäverkosto. Tähän verkostoon kuuluu palveluntarjoajan ulkoisia ja sisäisiä resursseja, palvelua käyttävät asiakkaat, muut palvelun vaikutuspiirissä olevat ihmiset, yrityksen ja organisaatiot sekä yhteiskunnalliset vaikuttimet jotka ovat vuorovaikutuksessa palvelun kanssa. Sidosryhmäkuvauksen tulee sisältää niin itsestään selviä kuin epämääräisiä tekijöitä ja sidosryhmiä sekä toimijoita, jotka eivät suoranaisesti kuluta tai tuota palvelua. Sidosryhmäkuvauksella löydetään uusia toimijoita liitettäväksi palveluun, luodaan toimijoiden välisiä kytköksiä ja näin avataan uusia näkökantoja innovaatioiden syntymiseksi. (Koivisto 2007, 73.)

Toisena menetelmänä käyttöympäristökuvaus on taas menetelmä, jolla pyritään kartoittamaan ja dokumentoimaan palvelun käyttöympäristö eli tila jossa palvelu tuotetaan. Kuvauksessa pyritään myös kartoittamaan tähän ympäristöön liittyvät kontaktipisteet mahdollisimman tarkasti. Käyttöympäristökuvauksessa käytettävää materiaalia voivat olla mm. valokuvat, kartat ja pohjapiirroksset. (Koivisto 2007, 73.)

4.2.2 Pohdi- palvelukokemuskartan muodostaminen

Pohdi-vaiheessa kerätty tieto analysoidaan, jotta löydetäisiin palvelun ongelmakohtia ja asiakastarpeita. Tiedon analysointiin voi käyttää menetelmänä esimerkiksi palvelukokemuskartan laatimista. Palvelukokemuskartta näyttää asiakkaan kulkeman palvelupolun ja siihen sisältyvät keskeiset palvelutuokiot ja kontaktipisteet.

Palvelukokemuskartta auttaa miettimään asiakkaan palvelukokemusta myös niiden vaiheiden osalta, jotka tapahtuvat ennen ja jälkeen ilmeisiä palvelutapahtumia. Näin menetelmä auttaa kartoittamaan liitännäispalveluja, joilla voisi pitkittää asiakkaan palvelupolkua ja tuoda asiakkaalle lisäarvoa. (Koivisto 2007, 73.) Tarkastelen kappaleessa kuusi seminaarista muodostamaani palvelukokemuskarttaa, johon olen määritellyt asiakkaan kulkeman palvelupolun, palvelutuokioineen ja kontaktipisteineen.

4.2.3 Kehitä ja ideoi

Tämän vaiheen tarkoitus on ideoida ja kehittää innovatiivisia ratkaisuja sekä luoda palvelukonsepteja esimerkiksi palvelukokemuskartan ohjaamana. Ideointi perustuu siten asiakkaiden ja loppukäyttäjien todellisiin tarpeisiin. Tässä vaiheessa voidaan ideoinnissa käyttää apuna esimerkiksi aivoriihi-tekniikkaa ja visualisointia. (Koivisto 2007, 74.)

Kinnusen mukaan uusien palvelujen ideat syntyvät usein yrityksen henkilöstön aloituksesta, käytännössä syntyneiden tarpeiden myötä. Uusia palveluideoita voi syntyä myös yhteistyökumppaneiden tarpeista tai suoraan asiakkaan ehdotuksesta ja toiveista. Myös Kinnusen mukaan palveluidean ideointiin suositellaan myös fyysisten tuotteiden puolelta tuttujen ideointitekniikoiden kuten aivoriihen käyttöä. Ideoiden lähteenä voi olla myös perustutkimuksen puolella tulleiden teknisten uudistusten suomia mahdollisuuksia kehittää toimintaa. Ideoita voi syntyä myös markkinointitutkimuksen selvittämien asiakkaiden toiveiden pohjalta. Vaikka yrityksillä on käytössään erilaisia ideointitekniikoita, suurin osa uusista palveluideoista syntyy kuitenkin suoraan asiakkaiden toiveiden pohjalta. (Kinnunen 2004, 40 - 41.)

4.2.4 Seulo ideat ja selitä palvelukonsepti

Moritzin esittelemän seuraavan vaiheen ideoiden seulonta pitää sisällään tuotettujen palvelukonseptien ja ideoiden arviointia ja yhdistelyä. Jatkokehitettäväksi valitaan parhaimmat palveluideat. Arvioinnissa voidaan käyttää menetelmänä esimerkiksi ryhmähaastattelua. Arviointiin olisi hyvä ottaa mukaan tulevan palvelun mahdollisia käyttäjiä. (Koivisto 2007, 75.)

Suunnitteluprosessin seuraavassa askeleessa pyritään selittämään palvelukonseptit. Tämän vaiheen tärkein tehtävä on pyrkiä esittämään syntyneet palvelukonseptit- ja ideat havainnollisesti niin että niitä voidaan arvioida ja niistä keskusteleminen helpottuisi. Moritz esittää mm. piirrettyjä skenaarioita sekä palvelukokemuksen tunnelman lavastamista (aistit: näkö, kuulo, haju, maku, tunto) menetelminä palveluidean konkretisoimiseen. (Koivisto 2007, 75.)

Myös Kinnunen selostaa tätä palvelujen suunnittelun vaihetta seuraavasti. Kun palveluideat on määritelty, ideoita aletaan kehittää edelleen konkreettisempaan muotoon. Syntyneiden ideoiden pohjalta voidaan laatia tuotantokonsepteja. Näiden tuotantokonseptien avulla palveluista on mahdollista testata etukäteen. (Kinnunen 2004, 64.)

Palvelun tuotantokonsepti kertoo sen, mitä asiakkaalle halutaan tarjota sekä miten palvelu aiotaan tuottaa. Tällä halutaan kuvata sitä kuka palvelun tuotantoprosessin aikana tekee jotain, miten ja mikä on palvelun aikaan saama lopputulos asiakkaalle. Palvelun tuotantokonsepti on palvelun toiminnallinen kuvaus sisällyttäen määrittelyt palvelutarjoajasta, keskeisistä toimijoista ja prosesseista sekä asiakkaalle tuotetusta lopputuloksesta. (Kinnunen 2004, 65.) Yksi tapa kuvata palvelun tuotantoprosessia on myös

blueprint-kaavio, jonka esittelen seuraavassa kappaleessa yhtenä service designin menetelmänä.

Palvelun tuottama lopputulos voidaan jakaa karkeasti kolmeen osaan; tekniseen, prosessin ja taloudelliseen lopputulokseen. Teknisellä lopputuloksella tarkoitetaan palveluntarjoajan tekemän lupauksen toteuttamista asiakkaalle. Toiseksi palvelu tuottaa asiakkaalle prosessin lopputuloksen, jolla tarkoitetaan asiakkaan odotuksiin vastaamista palvelun sujuvuudesta ja miellyttävyydestä. Taloudellinen lopputulos kertoo asiakkaalle, onko hän hankkinut palvelun kannattavasti palvelun hyötyyn nähden. (Kinnunen 2004, 65.)

Grönroos (2000) puhuu palvelun lopputuloksesta liittyen palvelun koettuun laatuun. Koettuun palvelun laatuun vaikuttaa se, mitä asiakkaan ja myyjän vuorovaikutuksessa tapahtuu. Näihin vuorovaikutustilanteisiin sisältyy totuuden hetkiä. Asiakkaan kokema palvelun laatu muodostuu Grönroosin mukaan kahdesta ulottuvuudesta; teknisestä eli lopputulosulottuvuudesta sekä toiminnallisesta eli prosessitulottuvuudesta. Usein asiakkaiden on helppo arvioida palvelun laatua sen teknistä ratkaisua eli palvelutuotantoprosessin lopputulosta. Asiakkaan kokemaan laatuun vaikuttaa lopputuloksen lisäksi kuitenkin myös se, miten hän saa palvelun ja millaiseksi hän kokee palvelun samanaikaisen tuotanto- ja kulutusprosessin. Tämän laadun ulottuvuus liittyy merkittävästi totuuden hetkien hoitoon ja palvelun tarjoajan toimintaan. Tästä johtuen sitä kutsutaan prosessin toiminnalliseksi laaduksi. (Grönroos 2000, 100 - 101.)

Näiden eri lopputulosten kautta voidaan myös tuotantokonseptia arvioida. Arvioinnin päätarkoitus on auttaa päättämään siinä, kannattaako esitettyä palvelua lähteä kehittämään eteenpäin, vai valita kehitettäväksi jokin toinen parempi palvelu. Palvelun tuotantokonseptia laadittaessa tulee esittää mahdollisimman huolellisesti sekä palvelun tuottajan toimenpiteet että asiakkaan. Palvelun tuotantokonsepti on hyvä kuvata graafisesti ja sanallisesti selittäen, jotta palvelun tuottamisen keskeiset prosessit toimijoineen sekä asiakkaan että tuottajan puolilla selviävät. (Kinnunen 2004, 66; 69 - 70.) Kappaleessa Seminaari palvelutuotteena kävi ilmi, että myös kokousten järjestämisen kohdalla luodaan palvelun toiminnallisen prosessin kuvaus, kuten ydinpalvelun ja oheispalvelujen tuotantoprosessikuvaus.

4.2.5 Toteuta palvelumalli

Moritzin esittämän palvelujen suunnitteluprosessin viimeisessä vaiheessa ideoitua palveluideaa kehitetään testaamalla, ja kun toimiva malli on löytynyt, määritetään idea valmiiksi palvelutuotteeksi. Täytyy määritellä palvelupolku, kaikki palvelutuokiot ja niissä

olevat kontaktipisteet. Lisäksi täytyy laatia liiketoiminta- markkinointi- ja lanseeraussuunnitelma sekä työohjeet henkilökunnalle. Henkilökunnalle tulee myös järjestää koulutus tehtäväänsä. (Koivisto 2007, 75.)

Kinnusen (2003) mukaan palvelumalli voidaan laatia, kun tuotantokonsepteja on testattu, ja niistä on saatu riittävän myönteisiä tuloksia. Palvelumalli on palvelun tuottajan näkökulmasta esitetty palvelun tuotantokaavio, johon on määritelty yksityiskohtaisesti toimenpiteet. Tämän lisäksi on suositeltavaa käyttää sanallisia selityksiä ja selventäviä kuvioita palvelun havainnollistamiseksi. (Kinnunen 2003, 77.)

Sen lisäksi, että palvelumallilla voidaan kuvata toimintaa, kuvausten avulla voidaan kouluttaa henkilökuntaa palvelun tuottajiksi, koska palvelun koko kokonaisuus on helposti nähtävissä. Tällöin jokaisen työntekijän on helpompi ymmärtää oman työnsä merkitys palvelun kokonaisuuden kannalta. Kinnusen kuvaaman palvelumallien lähtökohtana on asiakkaan kulkema reitti ja asiakkaan tekemät päätökset palvelun käyttäjänä. Toisen tason toimenpiteitä kuvataan kontaktipinnan henkilöstön toimenpiteinä ja päätöksinä. Kolmas taso muodostuu tukihenkilöstön toimenpiteistä. Kaikkea toimintaa ohjaavana kuvataan neljännellä tasolla yrityksen johdon toimenpiteet ja päätökset. Myös toimenpiteisiin käytetty aika olisi hyvä kuvata mallissa. (Kinnunen 2003, 77 - 78.) Tästä löytyy samaa ajatusta ja elementtejä kuin seuraavassa kappaleessa kuvaamassani palvelubluprintissä.

Valmis palvelumalli vaatii käyttöön otettaessa testaamista, palvelun toteuttajien koulutusta ja motivoimista uuden palvelun tuotantoon sekä mahdollisuuksien mukaan uuden palvelun käyttäjien eli asiakkaiden koulutusta palvelun käyttäjiksi. Ennen tuotteen lanseerausta olisi hyvä testata palvelun toimivuus mahdollisimman todellisissa olosuhteissa. Testaus voidaan suorittaa esimerkiksi todelliseen kohderyhmään kuuluvien asiakkaiden avulla. Palvelumallin testauksessa on tärkeää määritellä palvelun kriittiset vaiheet. Kriittisellä vaiheella tarkoitetaan sellaista osaa palvelusta, jolla on suuri negatiivinen tai positiivinen vaikutus palvelun lopputulokseen. Kriittisten vaiheiden ohella olisi tärkeä arvioida myös asiakkaiden kokeiluhalukkuus ja halukkuus uusintaostoihin. (Kinnunen 2004, 80.)

Henkilökunnan kouluttaminen on myös keskeinen osa palvelumallin käyttöönottoa. Uuden palvelun tuottaminen vaatii sisäistä koulutusta, jotta henkilökunta sisäistää uuden palvelumallin vaiheineen, ymmärtää roolinsa palvelun toteuttajana, ymmärtää oman toimintansa vaikutuksen palvelun kokonaisuuteen, on innostunut työstään ja uskoo palvelun menestykseen. (Kinnunen 2004, 82.)

Ympäristöllä voi olla keskeinen vaikutus palvelusta saatuun kokemukseen, jolloin palvelun kulissien määrittäminen on tärkeää samoin kuin sen ilmapiirin määrittäminen, jossa palvelun halutaan tapahtuvan. Ympäristö, jossa ihminen tyypillisesti viihtyy, on siisti, rakennelmat ja kalusteet ovat toiminnan kannalta järkeviä ja mukavia ilmanvaihto ja valaistus ovat kunnossa ja äänimaailma on tilanteeseen sopiva. Lisäksi viihtymiseen vaikuttavat lämpötila, kukat, kyltit, materiaalit, värit ja tuoksut. Kaiken näkemänsä ja aistimansa pohjalta asiakas muodostaa palvelusta kokonaisvaltaisen kuvan, joka vastaa fyysisen palvelun tuotepakkausta. Se muokkaa asiakkaan odotuksia tulevasta palvelusta ja sen laadusta. Palveluympäristön suunnittelu myös vaikuttaa niin henkilökunnan kuin asiakkaan toimintaprosessien onnistumiseen. (Kinnunen 2004, 84 - 85.)

5 Palvelun blueprinttausta service designin menetelmänä

Tässä luvussa esittelen palvelun blueprinttausta, jonka näen olevan yksi service designin väline. Kuvasin seminaarin tuotantoprosessia blueprintin avulla, joka esitetään luvussa kuusi. Service blueprint suomennettuna palvelublueprint on visuaalinen kaavio palvelun tuotantojärjestelmästä. Palvelublueprint on ennen kaikkea kartta tai prosessikaavio kaikesta toiminnasta mitä palvelun tuotantoprosessiin kuuluu. Se vastaa mm. seuraaviin kysymyksiin; Mitä viitoitusta tarvitaan jotta asiakkaan toimintaa voidaan ohjata? Onko jotain toimintoja, joita voidaan eliminoida tai tehdä itsepalveluksi? Mitkä toiminnot voivat olla mahdollisesti epäonnistuvia? (Fitzsimmons & Fitzsimmons 2006, 82.) G. Lynn Shostack (1984) kertoo artikkelissaan *Designing services that deliver*, että palvelublueprint antaa yritykselle mahdollisuuden tutkia kaikkia palvelulle luontaisia asioita ja ongelmia sen suunnittelussa tai johtamisessa. Mary Jo Bitner, Amy L. Ostrom ja Felicia N. Morgan (2008, 72) tuovat esille artikkelissaan, että se mikä tekee blueprinttauksen erilaiseksi muista prosessikaavioista, on se, että asiakkaan toiminnot ovat keskiössä blueprintin luomisessa. Asiakkaan toiminnot määritetään yleensä ensimmäiseksi, joten kaikki muut toiminnot voidaan nähdä asiakkaan arvontuotannon tukiprosesseina.

Palvelublueprintin ylimmällä tasolla on fyysiset todisteet, jotka asiakkaat näkevät ja kokevat palvelusta. Alemmalla tasolla esitetään asiakkaan askeleet, valinnat, vuorovaikutus, kulutus ja arviointi, jonka asiakas tekee palveluprosessissa. Asiakkaan prosessin alapuolella kaaviossa on vuorovaikutuksen viiva, joka on asiakkaan ja palvelun näkyvän suorittajan välillä. Palvelun suorittajia toimii rinnakkain kahdessa tasossa; näkyvä sekä näkymätön palvelun suorittaja. Näkyvä suorittaja on asiakkaalle näkyvä palvelun tuottaja, kun taas näkymätön on esimerkiksi henkilö, joka ottaa tilauksen vastaan puhelimitse. Näiden kahden palvelun suorittajan välillä on näkyvyyden viiva. Alimmaisella tasolla on palvelun tukiprosessit, jotka tarvitaan palvelun

tuottamisen onnistumiseen, kuten ravintolassa keittiö tai varausjärjestelmä. Tukiprosessit sijaitsevat sisäisen vuorovaikutuksen viivan alapuolella. (Fitzsimmons & Fitzsimmons 2006, 82 - 84.)

Shostackin (1984) mukaan palvelubluetailin suunnittelussa tulee ottaa huomioon mm. seuraavia seikkoja. Blueprintin laatimisessa ensimmäinen askel on prosessien tunnistaminen. Tämä tarkoittaa palveluun vaikuttavien prosessien kartoitusta. Seuraavana askeleena on epäonnistumisien eristäminen. Kun palveluun liittyvät prosessit on kartoitettu, voi laatija nähdä, missä palvelu voi mahdollisesti mennä vikaan. Laatijan tulee rakentaa alaprosessi tälle kohdalle, jotta mahdollinen virhe voidaan korjata. Epäonnistumisien tunnistaminen ja ns. turvaverkon rakentaminen ovat kriittisiä. Palveluvirheiden vaikutuksia voidaan merkittävästi vähentää analysoimalla mahdollisia epäonnistumisen kohtia palvelun suunnitteluvaiheessa. Viimeisenä vaiheena on palvelun aikavälin määrittäminen. Prosessien ja heikkouksien tunnistamisen sekä turvaverkon rakentamisen jälkeen tulee miettiä itse palvelun tuotantoa. Tässä on syytä pohtia palvelulle standardi suoritus aika. On myös mietittävä mitä mahdollinen palvelun viivästyminen maksaa. (Shostack 1984, 134 - 135.)

Artikkelissa Service Blueprinting: A Practical Technique for Service Innovation (Bitner, Ostrom & Morgan 2008, 67) huomioidaan, että innovatiivisia metodeja, tekniikoita sekä tutkimus- ja kehityskäytänteitä tarvitaan palveluiden suunnitteluun, jotta voidaan luoda arvoa tuottavia asiakaskokemuksia. Palveluiden blueprinttaus on yksi tekniikka tähän. Se on asiakas keskeinen lähestymistapa palveluiden innovoimiseen ja kehittämiseen. Se on myös muihin prosessikeskeisiin suunnittelutekniikoihin ja -työkaluihin verrattuna kaikista asiakas keskeisin ja auttaa yritystä visualisoimaan palveluprosessit. Blueprinttaus tuo myös esille palvelun asiakaskontaktit ja fyysiset elementit asiakkaan näkökulmasta sekä yhdistää organisaation eri tukiprosessit tukemaan palvelun suoritusta.

Bitnerin ym. (2008, 69) mukaan asiakaskokemuksen ajattelu palvelussa on korostunut viime vuosina. Keskeistä yrityksen näkökulmasta on pohtia, onko sillä mahdollisuus systemaattisesti hallita tuota kokemusta vai jätetäänkö se vain sattuman varaan. Jotta asiakkaille luotaisiin arvoa omaperäisten ja elämyksellisten asiakaskokemusten kautta, tulee organisaation kaikkien osa-alueiden toimia saman päämäärän mukaan. Ne yritykset, jotka hallitsevat asiakaskokemuksia selvällä näkemyksellä palvelun suunnittelusta ja kehitysprosessista, saavat todennäköisemmin parempia tuloksia aikaan asiakassuhteissaan ja organisaatiossaan.

Service design edellyttää palvelun lopputuotteen ja asiakasprosessin ymmärtämistä, eli miten asiakaskokemus muodostuu ajan mittaan vuorovaikutuksen kautta useissa eri kontaktipisteissä. Kun uuden palvelun kehittäminen on suunnittelun ja toteutuksen vaiheessa, palveluidea tulee pystyä esittämään konkreettisesti muodossa, jotta se voidaan esittää asiakkaille, henkilökunnalle ja johdolle. Tällöin jokaisen roolit ja vastuut voidaan määrittää, ja eri ns. käyttäjien mielipiteitä voidaan ottaa huomioon kehitysprosessissa. Tässä palvelukonseptin kehitysvaiheessa palveluiden kehittämisessä blueprinttaus on todella hyödyllinen väline, sillä se esittää visuaalisessa muodossa palvelun prosessin ja organisaation rakenteen. Service designin viimeisissä vaiheissa palvelukonseptia parannellaan useiden kertausten kautta, jonka jälkeen lopullinen blueprint voidaan tuottaa. (Bitnerin ym. 2008, 70 - 71.)

6 Service design seminaarin järjestämisessä

Tässä luvussa kerron opinnäytetyöni produktin eli seminaarin suunnittelu-, toteutus- ja päättämisvaiheista. Kuvaan siis koko seminaarin prosessin peilaten sitä opinnäytetyöni viitekehykseen. Teoreettinen viitekehykseni on kokouksen järjestäminen, palveluiden kehittäminen ja siinä erityisesti service design.

6.1 Seminaarin suunnittelu

Kun aloitin seminaarin suunnittelun, pyrin siihen, että seminaarin teema näkyisi koko toteutuksessa. Tämä oli myös toimeksiantajieni pyyntö. Seminaarin palvelukonseptin ydinpalvelun eli seminaarin virallisen ohjelman teema oli Creativity in designing services eli suomennettuna Luovuus palveluiden muotoilussa.

Suunnittelu lähti liikkeelle siitä lähtökohdasta, että seminaarin ydinpalvelu aikatauluineen, teema, kokousajankohta ja kokouspaikka oli määritetty. Kokouskonsepti oli siis jo määritetty. Tilaisuudelle oli asetettu tavoitteet, päämäärät sekä kohderyhmä. Toimeksiantaja oli myös määrittänyt tilaisuudelle budjetin ja oli sen toteutumisesta ja seurannasta vastuussa. Tulin projektiin mukaan siinä vaiheessa kun projektille muodostettiin projektiryhmä. Myös seminaarin markkinointiviestinnän osalta oli jo tehty suunnitelmia ja päävastuu tässä olisi myös toimeksiantajalla.

Seminaari oli päätetty järjestää perjantaina 23.1.2009 Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran toimipisteessä. Toimeksiantaja oli kutsunut seminaarin viralliseen ohjelmaan sopivat kansainväliset puhujat Englannista, Ruotsista, Norjasta ja Suomesta. Seminaaripäivän

aikataulu oli myös hahmoteltu. Kun projektiryhmä muodostettiin yhdessä toimeksiantajan kanssa, määriteltiin mitä olisi minun vastuulla ja mitä he hoitaisivat itse. Projektiryhmässä oli myös Laurean tapahtumakoordinaattori, sillä seminaarissa työskentelevä henkilökunta muodostuisi Laurean henkilökunnasta ja opiskelijoista. Vaikka päävastuu suunnittelusta, toteutuksesta ja päättämisestä olisi minulla, tapahtumakoordinaattori toimi linkkinä Laureaan päin ja apuna itse seminaari päivänä. Tapahtumakoordinaattori oli myös alun perin lähtenyt tekemään joitain seminaariin liittyviä valmisteluja, kuten varannut puhujille hotellihuoneet ennen kuin seminaarin toteuttamiseen saatiin opinnäytetyöntekijä. Liityin kuitenkin projektiryhmään heti muodostamisvaiheessa, joten projekti ei ollut vielä kunnolla lähtenyt käyntiin ennen minun tuloa mukaan.

Toimeksiantajat toivoivat mahdollisimman pian tarjousta Laurea Eventsiltä eli käytännössä minulta tapahtuman toteutuksesta. Jotta tarjous voitaisiin tehdä, oli projektisuunnitelman oltava käytännössä tehty ennen sitä. Tästä syystä suunnitteluun ei jäänyt kovin kauaa aikaa, vaan taustatyö ja päätökset oli tehtävä nopealla aikataululla. Opinnäytetyöni tavoitteena ei ollut ainoastaan järjestää toimeksiantajia ja asiakkaita miellyttävä tapahtuma, vaan myös käyttää seminaarin suunnittelussa hyväksi service designia palveluiden suunnittelun ja kehittämisen metodina. Perehdyin myös ennen seminaarin suunnittelua tilaisuuksien järjestämisen kirjallisuuteen, jotta osaisin projektisuunnitelmassa ottaa kaikki tarvittavat asiat huomioon.

6.1.1 Seminaarin teema

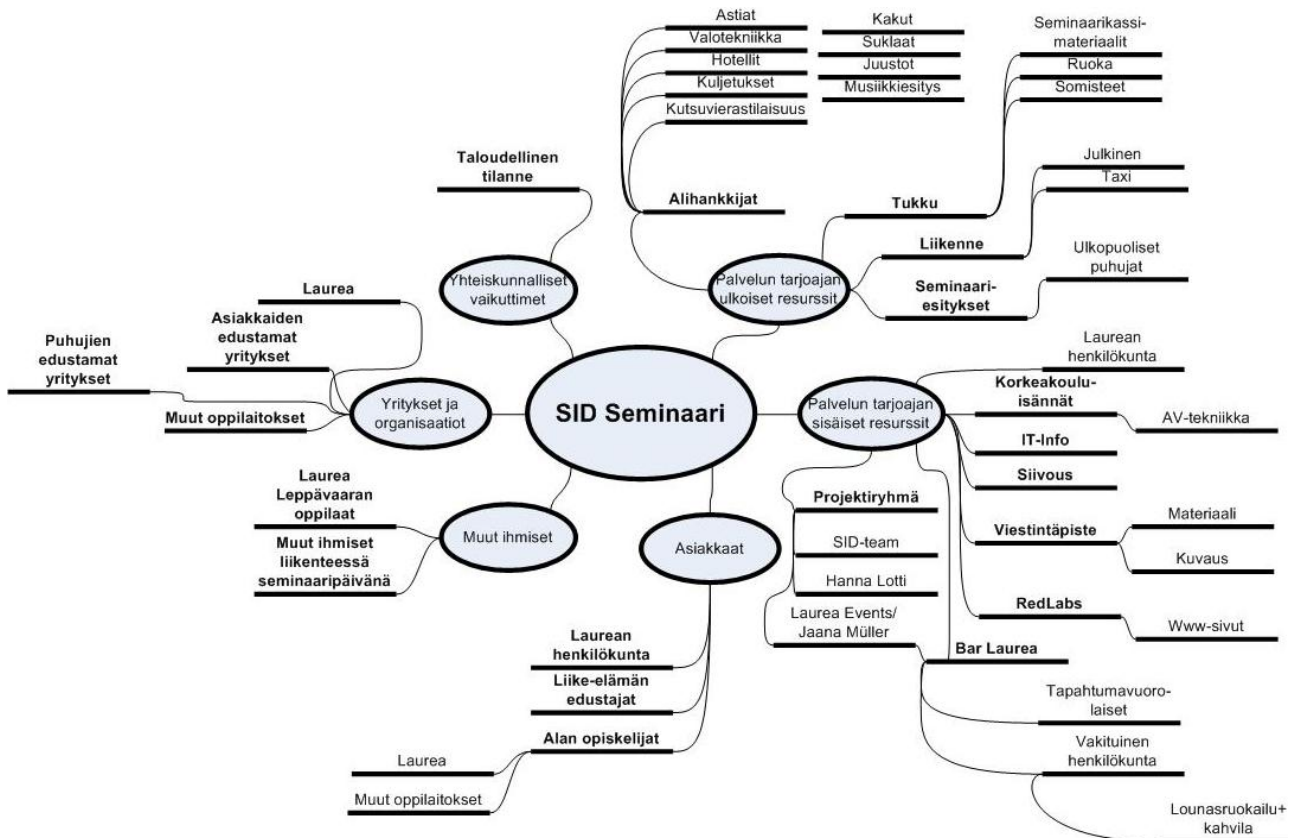
Suunnittelun pohjaksi hahmottelin seminaarin oheispalveluille kantavan teeman. Kantava teema menun ja somistuksen suhteen oli Suomalainen sydäntalvi. Suomalaisuutta halusin tuoda esille, koska kyseessä on kansainvälinen seminaari. Sydäntalvi viittasi tapahtuman ajankohtaan eli tammikuuhun. Sydäntalvi on lunta, jäätä, valkoista ja auringonnousun oranssia. Talvi on myös mielestäni hyvin suomalaista.

Teema tarkentui ja muodostui koko suunnitteluprosessin aikana. Teeman väreihin vaikutti myös jo seminaarille päätetty visuaalinen ilme, joka mukailu LaureaSID:lle tehtyä visuaalista ilmettä.

6.1.2 Loppukäyttäjän tarpeiden kartoitus

Toiminnallisen opinnäytetyöni viitekehykseen tutustumisen jälkeen lähdin tekemään suunnitelmaa hyödyntäen Stefan Moritzin mallia service designin suunnitteluprosessista. Mallin ensimmäisessä osiossa “ymmärrä” kerätään tietoa loppukäyttäjän tarpeista sekä kartoitetaan palveluntarjoajan liiketoiminnan tavoitteet ja palvelustrategia. Moritz ehdottaa mm. sidosryhmäkuvausta, benchmarkkausta, käyttöympäristökuvausta, asiantuntijahaastatteluita ja trenditutkimusta mahdollisina käytettävinä menetelminä apuna suunnittelun tässä vaiheessa.

Lähdin miettimään, miten saisin tietoa parhaiten loppukäyttäjän tarpeista. Itse valitsin suunnittelun avuksi sidosryhmäkuvauksen, jossa määritetään visuaaliseen muotoon suunniteltavan palvelun ympärille muodostuva vuorovaikutus- ja sidosryhmäverkosto. Tässä pääsin määrittämään visuaaliseen muotoon koko palvelun kokonaisuuden toimijoineen, josta oli apua kokonaisuuden hahmottamiseen. Sidosryhmäkuvaus on esitetty kokonaisuudessaan seuraavassa kuviossa.



Kuvio 3: Sidosryhmäkuvaus

Sidosryhmäkuvauksessa on määritetty Service Innovation & Design seminaarin vuorovaikutusverkosto, johon kuuluvat palvelun tarjoajan ulkoiset ja sisäiset resurssit, yhteiskunnalliset vaikuttimet, yritykset ja organisaatiot sekä asiakkaat ja muut ihmiset. Palvelun tarjoajan sisäisiksi resursseiksi määritin Laurean henkilökunnan, korkeakouluisännät, IT infon, siivouksen, Viestintäpisteen, Redlabsin, Bar Laurean sekä seminaarin projektiryhmän. Tässä osiossa näkyy, mikä osuus seminaarin palvelun tuottajana eri toimijoilla Laurean sisällä on. Esimerkiksi korkeakouluisännät vastaavat auditorion AV-tekniikasta ja Bar Laurean kautta seminaariin tuli henkilökunta.

Palvelun tarjoajan ulkoisiksi resursseiksi määritin alihankkijat, tukun, liikenteen ja seminaariesitykset eli seminaarin ohjelmasisällön. Alihankkijoiksi on määritetty eri ulkopuoliset yritykset, joista ostettiin tuotteita tai palveluita seminaarin toteuttamista varten, kuten esimerkiksi huilukvartetin musiikkiesitys ja kakut iltapäiväkahville. Yhteiskunnallisena vaikuttimena seminaarin palvelukokonaisuudessa tarkastelin taloudellista tilannetta, joka oli heikentynyt seminaaria edeltävän syksyn aikana niin Suomessa kuin muualla maailmassa. Oli siis huomioitava, että taantuma voisi vaikuttaa seminaarin kohdalla asiakasmäärään negatiivisesti. Yritykset ja organisaatiot seminaarin sidosryhmäverkostossa ovat Laurea, asiakkaiden edustamat yritykset, puhujien edustamat yritykset sekä muut oppilaitokset. Tässä tulee hyvin esiin se, että niin asiakkaiden kuin puhujien taustalla on yrityksiä, joilla on omat tavoitteensa itse osallistujien kautta. Kun asiakas osallistuu seminaariin oman työnsä kautta, on hänen edustamallaan yrityksellä myös välillisesti vaikutus tapahtumaan. Asiakas osallistuu tapahtumaan, koska hän tulee hakemaan seminaarista jotain; verkostoitumista tai muuta sisältöä, jota soveltaa työssään.

Asiakkaiksi määritin seminaarin kohderyhmän eli liike-elämän edustajat, alan opiskelijat niin Laureasta kuin muissa korkeakouluista sekä Laurean henkilökunnan. Muut ihmiset, jotka liittyvät seminaarin palvelukokonaisuuteen muodostuivat Laurea Leppävaaran opiskelijoista sekä muista ihmisistä liikenteessä. Koska seminaari toteutettiin korkeakoulussa, joka toimii normaalisti seminaarista huolimatta, on ilmeistä, että se vaikuttaa palvelukokonaisuuden toimintaan. Muilla ihmisillä liikenteessä on vaikutusta asiakkaan saapumisvaiheeseen. Jos bussit ovat täynnä ihmisiä tai liikenne on ruuhkainen, on asiakkaan saapuminen tapahtumaan erilainen, kuin jos matka olisi nopea ja miellyttävä.

Sidosryhmäkuvauksen lisäksi haastattelin itselleni tuttua henkilöä, jolla on monen kymmenen vuoden kokemus kokouspalveluista. Pyysin hänen näkemystään kokousasiakkaiden tarpeista ja kerroin hänelle ideoistani ja pyysin niistä palautetta. Jos olisi ajallisesti ja rahallisesti ollut mahdollista olisin halunnut käydä yhdessä tai useammassa seminaarissa tai vastaavassa

tilaisuudessa havainnoimassa palvelua ja keräämässä ideoita itse asiakkaana. Aikataulu suunnittelulle oli kuitenkin tiukka, joten tämä ei valitettavasti ollut mahdollista. Lisäksi kokeilin suunnittelun apuna käyttöympäristökuvausta. Käyttöympäristökuvaus on menetelmä, jolla pyritään kartoittamaan ja dokumentoimaan palvelun käyttöympäristö eli tila jossa palvelu tuotetaan. Kuvauksessa pyritään myös kartoittamaan tähän ympäristöön liittyvät kontaktipisteet mahdollisimman tarkasti. Valokuvasin Laurean Leppävaaran tiloja, joissa seminaari tultaisiin järjestämään. Käytin näitä kuvia apuna, kun suunnittelin esimerkiksi tilojen käyttöä ja somisteita.

6.1.3 Palvelukokemuskartan muodostaminen

Moritzin esittämän service designin suunnitteluprosessin mallin seuraavassa vaiheessa ”pohdi” kerätty tieto analysoidaan, jotta löydettäisiin palvelun ongelmakohtia ja asiakastarpeita. Tiedon analysointiin voi käyttää menetelmänä esimerkiksi palvelukokemuskartan laatimista. Itse käytin tässä pohdi- vaiheessa menetelmänä juuri palvelukokemuskarttaa. Palvelukokemuskartta näyttää asiakkaan kulkeman palvelupolun ja siihen sisältyvät keskeiset palvelutuokiot ja kontaktipisteet. Palvelukokemuskartta auttaa miettimään asiakkaan palvelukokemusta myös niiden vaiheiden osalta, jotka tapahtuvat ennen ja jälkeen ilmeisiä palvelutapahtumia. Tavoitteenani oli muodostaa palvelukokemuskartta toteutuksen suunnittelun avuksi ja pyrkiä näin lisäämään käyttäjäkokemusta ja palvelun asiakaslähtöisyyttä. Tekemäni palvelukokemuskartta on esitetty kuviossa 4.

PALVELUTUOKIOT	TILAT	ESINEET	PROSESSIT	IHMISET
PÄÄTÖS				
<ul style="list-style-type: none"> Ilmoitus seminaarista s-postilla Mainos Tieto ystävältä/kollegalta 	Internet Face-to-face	Sähköposti Mainos lehdessä/www-sivuilla Lehti/Www-sivusto	S-postin laadinta ja lähetys Mainoksen suunnittelu ja julkaisu Keskustelu	Lähettiläjä Asiakas Tiedon kertova kollega
<ul style="list-style-type: none"> Vierailu internetsivuilla 	Internet	www-sivusto	tiedonhankinta	www-sivujen sisällön tuottaja ja päivittäjä
<ul style="list-style-type: none"> Ilmottautuminen seminaariin 	Internet	e-lomake	lomakkeen täyttäminen ja lähetys	e-lomakkeen tekijä ja ylläpito
<ul style="list-style-type: none"> Kutsu seminaariin 	Internet	sähköposti	lähettäminen lukeminen	kutsun tekijä ja lähettäjä asiakas
SAAPUMINEN				
<ul style="list-style-type: none"> Saapuminen seminaari paikalle julkisilla Saapuminen seminaari paikalle omalla autolla 	Reitti Parkkipaikka Piha-alue	Muu liikenne Julkiset kulkuvälineet Oma auto Opasteet -seminaaripaikalle juna-asemalta -parkkipaikalle -seminaaritilaan	Reitin löytäminen seminaari paikalle Parkkipaikan löytäminen	Asiakas Muut autoilijat Muut matkustajat julkisissa

VIIHTYMINEN				
<ul style="list-style-type: none"> Vastaanotto ja rekisteröityminen 	Ala-aula Rekisteröitymispiste	Opasteet Nimikyltti Seminaarikassa Rekisteröitymispöytä Pöytäliina	Pisteen löytäminen Tervehtiminen Rekisteröityminen Opastaminen vaatesäilytykseen Seminaarikassin antaminen ja esittely	Asiakaspalvelijat Asiakas Muut asiakkaat
<ul style="list-style-type: none"> Ulkovaatteiden jätto vaatesäilytykseen 	Ala-aula Vaatesäilytyspiste	Opasteet Vaatesäilytystiski Kukat ja pöytäliina Narikkalappu	Vaatesäilytyksen löytäminen Vaatteiden vastaanotto Opastaminen aamupalalle ja seminaaritilaan	Asiakaspalvelija Asiakas Muut asiakkaat
<ul style="list-style-type: none"> WC-asiointi 	WC	Opasteet	Siivous WC:n löytäminen	Asiakas Siivoja
<ul style="list-style-type: none"> Seminaaritilaan asettuminen 	Auditorio	Opasteet seminaaritilaan Opasteet varatuista paikoista Penkit Pöydät Lavan ulkonäkö Valotekniikka seinille	Oman paikan löytäminen	Asiakas Muut asiakkaat Henkilökunta auditoriossa
<ul style="list-style-type: none"> Seminaarin virallisen ohjelman seuraaminen 	Auditorio	Käsiohjelma AV-laitteet Valot Mikit Esitykset (PowerPoint)	Esitysten seuraaminen Keskustelu Mikin vieminen yleisöön kysyjälle AV-tekniikan ja mikkien toimiminen	Puhujat Asiakkaat Korkeakouluisännät Henkilökunta auditoriossa

<ul style="list-style-type: none"> Ruokailut ohjelman väleissä 	Ala-aula Taukotila	Menu Somisteet (kukat, valot) Kattaus Ruoka Pöydät ruokailulle Erikoisruokavalioiden merkinnät Taustamusiikki viinibuffetissa	Ruoan laitto, tuominen ylös Buffien laitto Jonottaminen Syöminen Blokkaus Huilukvartetin esiintyminen	Keittiö Salihenkilökunta Asiakas ja muut asiakkaat Huilukvartetti
<ul style="list-style-type: none"> Sähköpostien tarkistus 	Taukotila	W-lan salasanalaput Oma kone Taukotilassa koneita käytössä Pöydät ja tuolit	Tunnusten saaminen Infopisteestä Tunnukset taukotilan koneissa	Asiakas Infopisteen henkilökunta
POISTUMINEN				
<ul style="list-style-type: none"> Lähteminen 	Ala-aula Vaatesäilytys Parkkipaikka	Narikkalappu Puhelin vaatesäilytyksessä	Hyvästely ja kiittäminen Vaateiden saaminen vaatesäilytyksestä Taxin saaminen Omalla autolla lähteminen Julkisilla lähteminen	Asiakaspalvelijat Asiakas Muut asiakkaat
EVALUOINTI				
<ul style="list-style-type: none"> Kiittäminen ja asiakaspalaute 	Internet	Kiitos osallistumisesta- sähköposti E-lomake asiakaspalautetta varten	Sähköpostin luominen ja lähettäminen E-lomakkeen luominen ja ylläpito E-lomakkeen täyttäminen	Asiakas S-postin tekijä ja lähettäjä E-lomakkeen tekijä ja ylläpitäjä

Kuvio 4: Palvelukokemuskartta

Palvelukokemuskarttaan olen jaotellut asiakkaan palvelupolun viiteen eri vaiheeseen; päätökseen, saapumiseen, viihtymiseen, poistumiseen ja evaluointiin. Jokaisessa sarakkeessa on yksi osa asiakkaan palvelupolusta, joka voi muodostua yhdestä tai useammasta palvelutuokiomahdollisuudesta. Tässä näkyy palvelukokemuskartan idea kuvata useita erilaisia mahdollisia palvelupolkuja, joita asiakas voi omalla valinnallaan muodostaa. Asiakas voi esimerkiksi tehdä päätöksen seminaariin osallistumisesta sähköpostikutsun, mainoksen tai kollegalta saadun tiedon perusteella.

Jokainen palvelutuokio koostuu neljästä eri elementistä; tiloista, esineistä, ihmisistä ja prosesseista. Esimerkiksi palvelutuokiassa ”vastaanotto ja rekisteröityminen” tiloina ovat aulatilat ja rekisteröitymispiste. Tämän palvelutuokioon liittyvät esineinä opasteet, nimikyltti, seminaarikassi, rekisteröitymispöytä ja pöytäliina. Prosessit tässä palvelutuokiassa ovat pisteen löytäminen, tervehtiminen, rekisteröityminen, opastaminen vaatesäilytykseen sekä seminaarikassin antaminen ja esittely. Ihmiset, jotka liittyvät tähän samaan palvelutuokioon ovat asiakaspalvelija, asiakas itse sekä muut asiakkaat. Jokainen palvelutuokio asiakkaan palvelupolussa on määritetty näiden neljän osa-alueen mukaan. Palvelukokemuskartta auttoi hahmottamaan mistä kaikista palvelutuokioista asiakkaan palvelukokonaisuus voi muodostua, ja mitä vaihtoehtoisia tapoja eri osaa palvelua on mahdollista kuluttaa.

Palvelukokemuskartan avulla oli myös mahdollista määritellä mistä kaikista elementeistä asiakkaan palvelukokemus muodostuu ja mitkä siihen voivat vaikuttaa.

6.1.4 Kehitä, seulo, selitä ja toteuta

Seuraavassa Moritzin mallin vaiheen ”kehitä” tarkoitus on ideoida ja kehittää innovatiivisia ratkaisuja sekä luoda palvelukonsepteja esimerkiksi palvelukokemuskartan ohjaamana. Ideointi perustuu siten asiakkaiden ja loppukäyttäjien todellisiin tarpeisiin. Myös Blinikka ja Kuha tuovat esille tapahtumien järjestämisestä palvelukonseptin eli tässä tapauksessa kokouskonseptin luomisen. Heidän mukaan kokouskonseptin määrittäminen tapahtuu kuitenkin ennen projektiorganisaation perustamista ja varsinaisen suunnittelun aloitusta. Tähän peilaten Moritzin palveluiden suunnitteluprosessia voi ajatella, että myös ymmärrä- ja pohdi-vaiheet olisi tullut tehdä jo ennen koko projektiorganisaation perustamista. Olen työssäni suunnittelun tukena kuitenkin käyttänyt mallia vaikka onkin hieman kyseenalaista kuinka hyvin se on sovellettavissa tässä tapauksessa.

Seuraavana tulee seulonta-vaihe, joka pitää sisällään tuotettujen palvelukonseptien ja ideoiden arviointia ja yhdistelyä. Jatkokehittäväksi valitaan parhaimmat palveluideat. Tästä seuraavassa selitä- vaiheessa tärkein tehtävä on pyrkiä esittämään syntyneet palvelukonseptit- ja ideat havainnollisesti niin että niitä voidaan arvioida ja niistä keskusteleminen helpottuisi. Koska en pyrkinyt suunnittelemaan tai kehittämään kokonaan uutta palveluideaa vaan pikemminkin tuomaan service designin suunnitteluprosessilla käyttäjälähtöistä näkökulmaa seminaarin toteutukseen, eivät seulonta- ja selitä- vaiheet olleet suunnitteluprosessina käytännöllisiä.

Viimeisenä vaiheena mallissa on ”toteuta”, jossa ideoitua palveluideaa kehitetään testaamalla, ja kun toimiva malli on löytynyt, määritetään idea valmiiksi palvelutuotteeksi. Täytyy määritellä palvelupolku, kaikki palvelutuokiot ja niissä olevat kontaktipisteet. Henkilökunnalle tulee myös järjestää koulutus tehtävänsä. Tavoitteenani oli seminaarin kohdalla järjestää Laurean opiskelijoille, jotka tulisivat työskentelemään seminaarin henkilökuntana, perehdytys ennen työskentelyä seminaarissa. Tällä tavoin toisin esille tekemäni palvelukokemuskartan keskeiset palvelutuokiot ja henkilökunnan roolin palvelutapahtumien onnistumisessa. Myös Blinikka ja Kuha (2004,167) korostavat teoksessaan tilaisuuden ydin- ja oheispalvelujen tuotantoprosessien perehdyttämistä henkilökunnalle, jotta jokainen tuntisi hyvin oman tehtävänkuvansa ja näin onnistuisi asiakaspalvelussa.

Suunnitteluun kuului paljon yksittäisiä asioita, kuten sisällön tuottaminen seminaarin nettisivuille saavutettavuuden varmistamiseksi. Majoituspalvelut seminaarivieraille valittiin sekä Helsingistä että Espoosta ja hotelleihin tehtiin kiintiövaraukset asiakkaita varten. Seminaaripäivän ruokailuiden menut, somistukset, taukopalvelut ja oheisohjelma tuli myös

suunnitella. Kutsuvieraille järjestettiin seminaaria edeltävänä iltana tervetuloa- ilta ja mahdollisuus verkostoitumiseen Nuuksiossa, johon tuli järjestää kuljetukset. Itse ilta Nuuksiossa ostettiin ostopalveluna paikalliselta palveluntarjoajalta, joten sen toteuttaminen ei kuulunut vastuulleni. Tarvittavat materiaalit seminaaripäivään suunniteltiin ja tuotettiin yhteistyössä Laurean Viestintäpisteen harjoittelijan kanssa. Hänen vastuullaan oli tehdä seminaarin julisteet ja käsiohjelmat yhteisten suunnitelmien perusteella.

Suunnitelman pohjalta tein tarjouksen hinnoitteluineen toimeksiantajille, jonka sisältöä vielä muutettiin toimeksiantajien toiveiden mukaan. En ollut saanut tarkkaa budjettia tarjousta varten, vaan tarjoukseen tehtiin tarvittavia muutoksia toimeksiantajan oman budjetin mukaan.

Keskeiseksi asiaksi suunnitteluvaiheessa nousi henkilökunnan rekrytointi ja sen suunnittelu. Niin catering- kuin aulapalveluihin tuleva henkilökunta muodostuisi ensimmäisen vuoden matkailu-, ravitsemus ja talousalanopiskelijoista. Nämä opiskelijat tulivat opintojaksolta jossa työskennellään Bar Laureassa. Opintojaksoon kuuluu myös tapahtumavuorojen suorittaminen Laurean erilaisissa tapahtumissa. Sen jälkeen kun olin kartoittanut, paljonko tarvitsen henkilökuntaa niin valmisteluissa kuin itse seminaaripäivänä, tein työvuorot tarvittavalle henkilökunnalle.

Ongelmaksi kuitenkin nousi tarvittavan henkilökuntamäärän saaminen tapahtumaan. Tapahtuma sijoittui tammikuulle, jolloin opintojaksot ovat alkaneet vasta pari viikkoa aikaisemmin. Tästä syystä oli vaikea rekrytoida opiskelijoita joulukuussa, koska he eivät olleet edes aloittaneet opintojaksoa, johon työskentely Bar Laureassa kuuluu. Opintojakson käytäntö on, että opiskelijat saavat itse päättää mihin tilaisuuksiin menevät suorittamaan tarvittavat tapahtumavuorot. Ainut keino oli siis markkinoida tapahtumavuoroja opiskelijoille ja toivoa, että tarvittava määrä saataisiin tapahtumaan töihin. Oman haasteensa loi myös se, että tammikuussa Bar Laurean keittiössä ei ollut kapasiteettia hoitaa seminaarin valmisteluita, joten minun tuli saada henkilökunta myös keittiöön tapahtumavuorolaisista. Tämä siis lisäsi entisestään tarvittavan henkilökunnan määrää.

Ennen seminaaria oli hoidettava myös asiakkaiden laskutus, jotta ilmoittautuneet saisivat laskun ennen seminaaria. Ilmoittautuneille asiakkaille lähetettiin myös kutsu seminaariin sähköpostilla, jossa muistutettiin seminaarin ajankohdasta ja paikasta. Viestissä oli myös informaatiota parkkipaikoista, rekisteröinnistä seminaariaamuna ja seminaarin päivitetty aikataulu puhujineen. Lisää informaatiota ohjattiin hakemaan seminaarin nettisivuilta tai ottamalla yhteyttä sähköpostilla tai puhelimitse.

6.2 Seminaarin toteutus

Ennen itse seminaaripäivää oli paljon esivalmisteluja, jotka oli hoidettava, jotta onnistunut seminaari voitaisiin toteuttaa. Seminaarin materiaalit koottiin kuten seminaarin käsiohjelma, seminaarikassit ja nimikyltit. Kävin läpi auditorion tekniikkaa sen vastuuhenkilöiden eli Laurean korkeakoulusientien kanssa. Puhujille oli lähetetty pyynnöt toimittaa puheet paria päivää ennen tilaisuutta, jotta esitykset voitaisiin tallentaa etukäteen auditorion koneella. Valitettavasti kuitenkin vain osa esityksistä saatiin ennakoon.

Tilajärjestelyt kuten buffettien, rekisteröitymispisteen ja vaatesäilytyksen rakentaminen, koristelut, opasteiden laitto ja taukotilan järjestely tuli hoitaa myös ennen varsinaista tapahtumapäivää. Haastetta tähän toi se, että järjestelyjä ei voinut aloittaa vasta kun edellisenä päivänä, koska seminaaripaikka oli myös koko ajan toimiva ammattikorkeakoulu, jossa opiskelijoiden olisi päästävä kulkemaan ja henkilökunnan tekemään töitään.

Seminaaripäivän aikataulu oli seuraavanlainen

08.30	Morning coffee
09.00	Welcome & Opening Vice President Jaakko Tarkkanen, Laurea University of Applied Sciences Creation of service industries Tuomo Rönkkö, Chairman, Finnish Service Industries' Association
09.30	Innovation and creative services Professor Ian Miles, Manchester Institute of Innovation Research
10.30	Break
11.00	On methods in interaction and service design Assistant Professor Stefan Holmlid
11.45	Creating service equity - design driven innovation in the service sector Lavrans Loevlie live work
12.30	Lunch

13.15	Case 1: Probus Ltd - One-stop media production services Lauri Mannermaa, Probus Ltd
13.45	Case 2: Laurea student case Anusha Iyer, Laurea University of Applied Sciences
14.15	Case 3: Visitor service model in Nuuksio National Park Lasse Loven, Development Manager, Metsähallitus - Natural Heritage Services
14.45	Afternoon coffee
15.15	Case 4: Indoor skiing as attraction Kai Wartainen, Professor, Architect, Creative Director of Evata Finland Ltd
15.45	Launch of an e-learning tool: Introduction to service design Jussi Sorsimo, Culminatum Innovation
16.00	Service Design Education at Laurea & Seminar closing Professor Jukka Ojasalo, Principal Lecturer, Laurea University of Applied Sciences
16.15	Wine and Cheese

Seminaarin asiakkaille oli pyritty varmistamaan helppo paikalle löytäminen opasteilla niin seminaaripaikalle kuin paikoitusalueelle. Opasteet auttoivat kulkua myös seminaaripaikalla aulatilassa. Opasteet olivat englanniksi seminaarin virallisen kielen mukaan. Asiakkaiden saapuessa aamulla seminaaripaikalle, he saivat rekisteröinnin yhteydessä nimikyltit sekä seminaarikassit päivän aikatauluineen.

Seminaarituloina toimi Laurean Leppävaaran toimipisteen ala-aula sekä auditorio Timo. Rekisteröinti, Info-piste sekä vaatesäilytys sijaitsivat ala-aulassa. Myös ruokailut seminaaripäivän aikana tapahtuivat ala-aulassa. Ala-aulaan oli rakennettu kaksi buffetpöytää, joten ruokailut tapahtuivat vuorotellen aulan eri puolilla. Kaksi buffettia helpottivat työn organisointia päivän aikana, kun samanaikaisesti pystyi purkamaan toisesta buffetista edellistä kattausta ja kattamaan toiseen uutta. Seminaarin virallinen ohjelma tapahtui auditoriossa.

Seminaarin valokuvasi sekä videokuvasi Viestintäpisteen kaksi harjoittelijaa. Myös toisen harjoittelijan vastuulla oli kuljettaa mikkiä yleisössä ohjelman aikana nousseita kysymyksiä varten.

Seminaaripaikan somistus tuki suomalaisen sydäntalven teemaa. Somistuksen väreiksi valittiin suunnitteluvaiheessa valkoinen, turkoosi ja oranssi, jotka näkyvät myös LaureaSID:n visuaalisessa ilmeessä. Ennen tilaisuutta turkoosi jouduttiin muuttamaan limen vihreään, joka myös on SID:n yksi väri, koska saatavilla ei ollut turkoosia liinaa somistukseen. Buffetpöydät liinoitettiin teemaväreillä ja kukkalaitteet olivat myös teeman mukaiset. Kattauksessa käytettiin Arabian Lumi-astiaa tuomaan suomalaista designia kattaukseen ja kirkasta lasia kuvaamaan jättä.

Keskeisenä somistuksena oli valotekniikka. Valotekniikkaa oli sekä Auditorio Timossa, jossa varallinen seminaariohjelma tapahtui että ala-aulassa, jossa tapahtui rekisteröinti, ruokailu, taukopalvelut ja ohjelma. Tunnelmavalaistuksella luotiin auditorioon viihtyvyyttä ja tunnelmaa, jota toimeksiantajat toivoivat hieman kolkkaan tilaan. Ruokailutilassa oli sisätunnelmavalaistus revontuli efektilä, joka toi esille Sydäntalvi teemaa.

Päivän menun suhteen toimeksiantajat olivat määrittäneet ruokailuiden määrän. Toiveena oli, että ruoka olisi jotain erilaista, ei tyypillistä seminaariruokaa. Edellisessä Service Design seminaarissa lounaalla oli ollut tarjolla ainoastaan kylmiä salaatteja, joten lounaalle toivottiin myös lämmintä ruokaa. Tämä lisäsi luonnollisesti haastetta ja vaatimuksia keittiön työskentelylle.

Menu oli suomalaisen sydäntalven teeman mukainen. Aamukahvilla oli rukiisia karjalanpiirakoita ja munavoita sekä hedelmiä. Välipalana oli suomalaisista marjoista valmistettu smoothiet ja lounas jatkoi suomalaista teemaa. Tarjolla oli sekä kuhaa valkoviinikastikkeessa että paahtopaistia runsaiden salaattien ja talvisten paahtettujen juuresten sekä lämpimän perunapaistoksen kera. Iltapäiväkahvilla tarjolla oli suklainen mustaherukkaleivoksesta kahvin kera. Seminaaripäivän päätti viini- ja juustobuffet. Juustopöytä koostui suomalaisista juustoista ja juustopöytään on yhdistetty myös suomalaisia käsintehtyjä suklaakonvehteja. Kasvava trendi on yhdistää suklaata ja viinejä, joten suklaalle sekä juustoille valittiin sopivat puna- ja valkoviinit tarjolle. Viinien valinnassa käytin apuna asiantuntevaa sommelieria.

Viinibuffetin aikana taustamusiikkia soitti tunnin ajan poikkihuilukvartetti.

Poikkihuilukvartetti soitti sekä kvartettoja että huilusooloja. Kvartetti esitti tunnelmallista musiikkia, jota oli myös viihdyttävää kuunnella. Huilun herkkä sointi sopi hyvin suomalaiseen ja talviseen teemaan.

Viini- ja juustobuffetin jälkeen asiakkaat saivat omaan tahtiin lähteä seminaaripaikalta ja virallisen ohjelman päättymisen vapaaseen seurusteluun viinin äärellä aiheutti sen, etteivät asiakkaat lähteneet samaan aikaan, eikä ruuhkaa syntynyt esimerkiksi vaatesäilytykseen.

6.2.1 Seminaarin palvelubluetooth

Palvelukokemuskartan lisäksi kuvasin seminaarin palvelutuotantoprosessin myös toisella menetelmällä eli palvelubluetoothilla (engl. service blueprint), jonka teoreettiseen taustaan perehdyin luvussa viisi. Palvelubluetooth on esitetty kuvioissa 5a, 5b ja 5c.

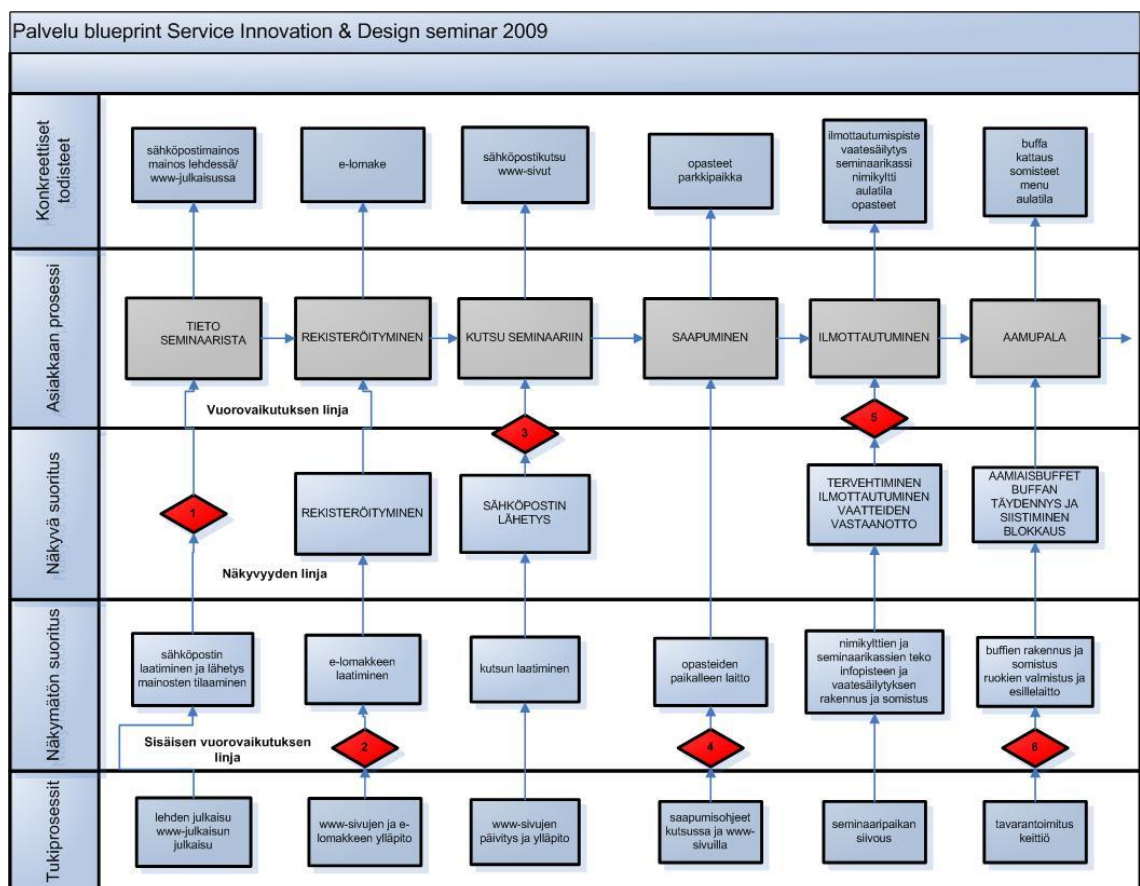
Palvelubluetoothissa asiakkaan prosessi on esitetty toiseksi ylimmässä linjassa. Asiakkaan prosessin rinnalla kulkee palvelun tarjoajan näkyvä ja näkymätön suoritus, palvelun tukiprosessit sekä palvelun konkreettiset elementit. Palvelubluetoothtiin on esitetty punaisilla salmiakkikuvioilla palvelun kriittiset kohdat (engl. failpoints), jotka oman näkemykseni mukaan ovat seminaarin kohdalla mahdollisia virhekohtia, joilla on merkittävä vaikutus asiakkaan palvelukokemukseen.

Asiakkaan toiminnot palvelubluetoothissa pitävät sisällään kaikki ne valinnat ja toiminnot, jotka asiakas tekee hankkiessaan, kuluttaessaan ja arvioidessaan palvelua (Ojasalo & Ojasalo 2008, 222). Olen kuvannut asiakkaan askeleet seminaarin kohdalla siitä lähtien kun asiakas saa tiedon seminaarista, siihen kun asiakas antaa palautteen palvelusta seminaarin jälkeen. Asiakkaan prosessin eri vaiheet on määritetty palvelubluetoothtiin ensimmäisenä. Tämän ympärille on rakennettu koko muu palvelun kokonaisuus bluetooth- muotoon.

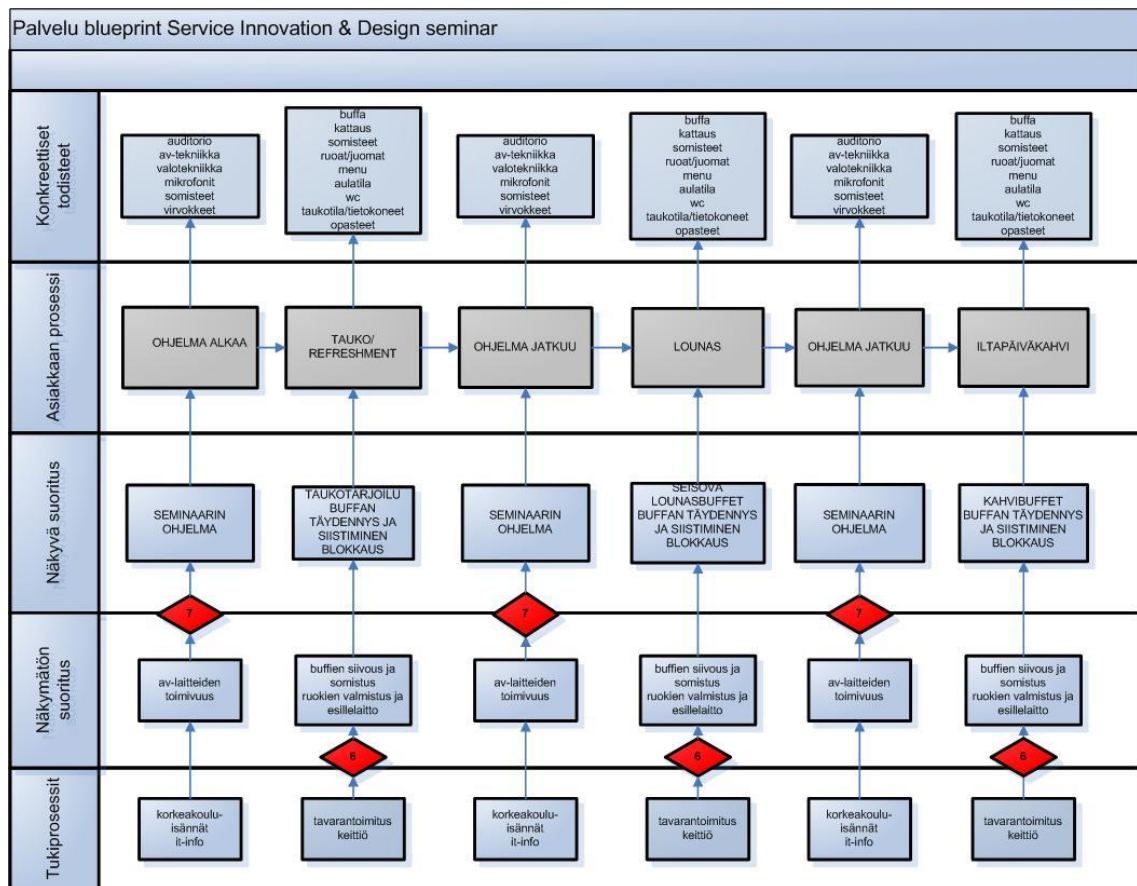
Palveluorganisaation henkilöstön toiminnot jakautuvat asiakkaille näkyviin ja näkymättömiin. Näkymättömillä toiminnoilla valmistellaan asiakkaalle näkyviä palveluita (Ojasalo & Ojasalo 2008, 222). Esimerkiksi palvelubluetoothin 1-osassa (kuvio 5a) asiakkaan prosessin vaiheessa ”aamupala” asiakkaalle näkyviä toimintoja ovat aamiaisbuffettarjoilu, buffetin täydennys ja siistiminen sekä blokkaus. Tämän prosessin vaiheen onnistumiseen tarvitaan myös asiakkaalle näkymätöntä toimintaa, joka on tässä vaiheessa buffetin rakennus ja somistus sekä ruokien valmistus ja esillelaitto. Näillä toiminnoilla valmistellaan näkyviä toimintoja.

Tukiprosessit palvelubluprintin alimmalla tasolla ovat yrityksen sisäisiä palveluja ja toimintoja, joita tarvitaan, jotta asiakasrajapinnassa toimiva henkilöstö voisi tuottaa palvelun asiakkaalle (Ojasalo & Ojasalo 2008, 222). Kaikissa seminaarin ruokaluissa; aamupala, refreshment, lounas, iltapäiväkahvi ja wine & cheese, merkittävänä tukiprosesseina ovat keittiö sekä tavarantoimitus. Ilman näiden tukiprosessien toimimista ei näitä asiakkaan palveluprosessin vaiheita voida tuottaa asiakkaille. Jotta ruokia voidaan tarjota asiakkaille, on saatava raaka-aineita tavarantoimituksen kautta sekä keittiön on valmistettava ruoat.

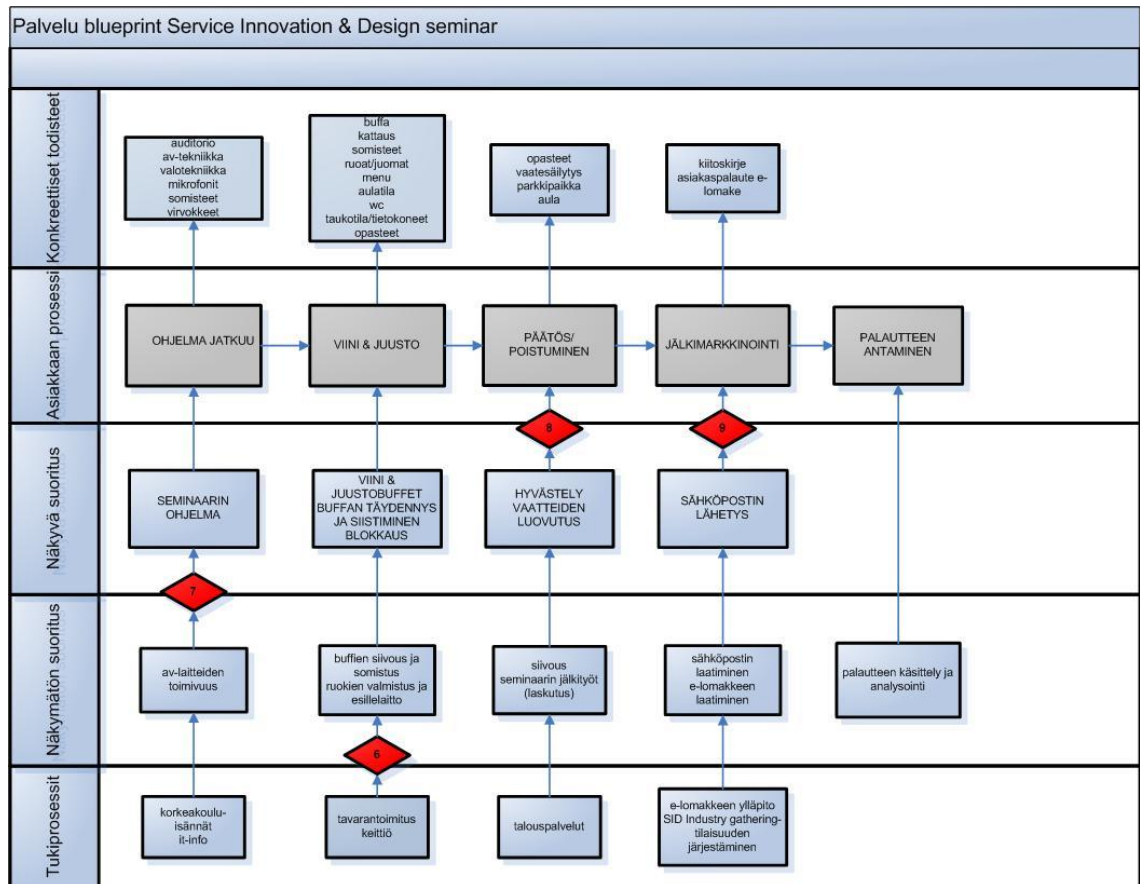
Palvelubluprintin yläosassa on ne palvelun fyysiset ja teknologiset elementit, jotka liittyvät jokaiseen asiakkaan prosessin askeleeseen (Ojasalo & Ojasalo 2008, 222). Asiakkaan prosessin vaiheeseen ”poistuminen” (kuviot 5c) liittyy fyysisinä elementteinä opasteet, aula, vaatesäilytys ja parkkipaikka. Näiden toimivuus ja siisteys vaikuttaa asiakkaan kokemaan palveluun.



Kuvio 5a: Palvelubluprintin 1-osa



Kuvio 5b: Palvelublueprintin 2-osa



Kuvio 5c: Palvelublueprint 3-osa

Seuraavaksi tarkastelen bluprinttiin merkitsemiäni kriittisiä pisteitä. Kuviossa 5a on kriittisiä pisteitä merkitty kuusi kappaletta. Kriittiset pisteet on merkitty numeroin. Kriittinen piste 1 on tiedon saaminen asiakkaalle palvelusta. Jos asiakas ei saa tietoa seminaarista häntä tavoittavaa väylää pitkin, kuten sähköpostikutsulla, ei asiakkaan palveluprosessi jatku sen jälkeen eteenpäin. Ilman tietoa palvelusta asiakas ei osallistu koko tapahtumaan ja asiakkaan palveluprosessi ei lähde käyntiin. Kriittinen piste 2 on asiakkaan prosessin toisessa askeleessa ”rekisteröityminen”. Jotta asiakkaan rekisteröityminen onnistuisi sujuvasti, on tämän askeleen tukiprosessien ”www-sivujen ja e-lomakkeen ylläpito” toimittava moitteettomasti. Tässä kohdassa näkymättömänä toimintana on e-lomakkeen laatiminen, joka menee täysin hukkaan, jos tukiprosessit eivät toimi.

Seuraava kriittinen piste numero 3 on asiakkaan prosessissa ”kutsu seminaariin”.

Palveluntarjoajan lähettämä kutsuviesti, joka pitää sisällään tarvittavan tiedon seminaarista sekä sinne saapumisesta on merkittävää, jotta asiakas saa varmuuden eri käytännön asioista.

Ilman tätä asiakas saattaa olla epävarma, onko rekisteröityminen mennyt perille, jos palveluntarjoajasta ei kuulu mitään ennen seminaaria. Kutsulla asiakas toivotetaan tervetulleeksi tapahtumaan ja helpotetaan hänen tapahtumapäivää antamalla tarvittava tieto käytännön järjestelyistä. Kriittinen piste 4 on asiakkaan prosessin vaiheessa ”saapuminen”. Tässä kohdassa keskeiseksi näen myös tukiprosessien toimimisen. Löytääkseen paikalla asiakkaalle on annettava ohjeet saapumiseen kutsuviestissä ja www- sivuilla. Vaikka opasteet onkin laitettu hyvin seminaaripaikalle, on asiakkaan löydettävä ensin perille, jotta saapuminen onnistuisi myös seminaaripaikalla mutkattomasti.

Asiakkaan prosessin kohtaan ”ilmoittautuminen” olen merkinnyt kriittisen pisteen 5. Tämä kriittinen piste on asiakkaan prosessin sekä palvelun näkyvän suorittajan välillä. Tämä vuorovaikutustilanne on ensimmäinen tilanne palvelussa, jolloin asiakas kohtaa asiakaspalvelijan konkreettisesti, joten näen tämän hyvin merkittävänä pisteenä palvelussa. On tärkeää, että tämä vuorovaikutustilanne menee sujuvasti ja että tervehtiminen, ilmoittautuminen ja vaatteiden vastaanotto tapahtuu suunnitellusti.

Seuraava kriittinen piste 6 on asiakkaan prosessin kohdissa aamupala, refreshment, lounas, iltapäiväkahvi sekä wine & cheese. Tämä sama kriittinen piste on merkitty blueprintin eri kohtiin, koska näkemykseni mukaan tarjottava palvelu asiakkaalle on lähes sama joka kohdassa. Konkreettiset elementit, palveluntarjoajan näkyvä ja näkymätön toiminta sekä tukiprosessit ovat samanlaiset jokaisessa kohdassa. Siksi olen merkannut kriittisen pisteen 6 blueprintin 1- osaan (kuvio 5a), 2- osaan (kuvio 5b) ja 3- osaan (kuvio 5c). Näissä prosessin vaiheissa merkittävimpinä näen tukiprosessien toimimisen. Tavarantoimituksen sekä keittiön ruoanvalmistuksen varassa on koko muun prosessin osuukien toimivuus. Sillä jos raaka-aineita ruoanvalmistukseen ei ole tavarantoimituksen virheestä johtuen tai keittiö ei valmista ruokia ajallaan, on eniten merkitystä asiakkaan palvelukokemukseen.

Blueprintin 2- osassa sekä 3- osassa on kriittisiä pisteitä 7 neljässä eri asiakasprosessin vaiheessa. Nämä ovat asiakkaan prosessissa, missä seminaarin ydinpalvelu eli seminaariohjelma tapahtuu. Tämän takia asiakas on tapahtumaan tullut, joten tämän onnistuminen on hyvin tärkeää asiakkaan palvelukokemuksen näkökulmasta. Kriittiseksi pisteeksi 7 olen merkinnyt seminaarin ohjelman tuottamisen sekä av- tekniikan toimivuuden välille. Jotta seminaarin ydinpalvelu onnistuisi, on av- tekniikan toimittava myös mutkattomasti. Kaikki viivästyksset tai ongelmat tekniikan kanssa näkyvä välittömästi asiakkaille ja vaikeuttavat seminaariohjelman sujuvaa kulkua.

Kriittinen piste 8 liittyy asiakkaan prosessin kohtaan ”päättös ja poistuminen”. Tässä asiakaspalvelijoiden toiminta hyvästelyssä ja vaatteiden luovuttamisessa jättää asiakkaalle viimeisen mielikuvan henkilökunnan toiminnasta. Merkittävää asiakkaalle myös on, että poistuminen on sujuvaa, eikä asiakkaan tarvitse jonottaa takkiaan tai poistumista parkkipaikalta. Viimeisenä kriittisenä pisteenä 9 kohdassa ”jälkimarkkinointi” merkittävänä näen kiitosviestin ja asiakaspalautepyyynnön lähettämisen. Lähettämällä voidaan jatkaa vuorovaikutusta asiakkaan kanssa vielä itse tilaisuuden jälkeen ja saada tärkeää tietoa asiakkaan palvelukokemuksesta asiakaspalautteella.

6.3 Seminaarin päättäminen

Seminaarin päättäminen tai jälkityöt pitivät sisällään asiakaspalautteen keräyksen, jälkimarkkinoinnin, taloushallinnon lopputyöt ja arvioinnin. Asiakaspalautte kerättiin asiakkailta e-lomakkeella, joka oli linkitetty kiitosviestiin. Kun kyselylomake tehtiin sähköiseen muotoon, oli tulosten analysointi helpompaa verrattuna paperiversioihin. Uskon, myös että palaute on parempi kerätä hieman tapahtuman jälkeen, jolloin asiakkaalle on muodostunut seminaarista kokonaiskuvan eikä palautetta ole täytetty kesken päivän tai kiireessä. Kiitoskirje palautepyyntöineen lähetettiin kuitenkin vain parin päivän jälkeen seminaarista, jottei liian kauan palvelukokemuksesta ehtisi kulua. Kiitosviestillä haluttiin kiittää osallistujia sekä kertoa toiminnan jatkosta. Viesti sisälsi tietoa SID:n tulevasta Industry Gathering-kokouksesta. Tämä viesti lähetettiin vain osalle asiakkaista, jotka olivat tämän jälkimarkkinoinnin kohderyhmää.

Seminaarin jälkitöihin kuuluu keskeisesti taloushallinnon lopputyöt, jotka minun osaltani tarkoittivat laskutuksen hoitamista. Tein laskelmat siitä mitä Bar Laurea laskuttaisi toimeksiantajilta, jonka tuli luonnollisesti olla tehdyn tarjouksen mukainen. Koko toteutuksen ajan oli siis oltava itse kartalla siitä, ettei budjettia ylitetä ja että kustannukset pysyvät hallinnassa. Laskutus oli tehtävä ajan kanssa, koska merkittävää niin palveluiden tuottajan kuin toimeksiantajan kannalta on, ettei virheitä tule. Myös se, miten eri asiakkaita laskutetaan tuli hoitaa loppuun. Esimerkiksi Laurean henkilökunnan laskutus hoidettiin eri tavalla kuin ulkopuolisten asiakkaiden.

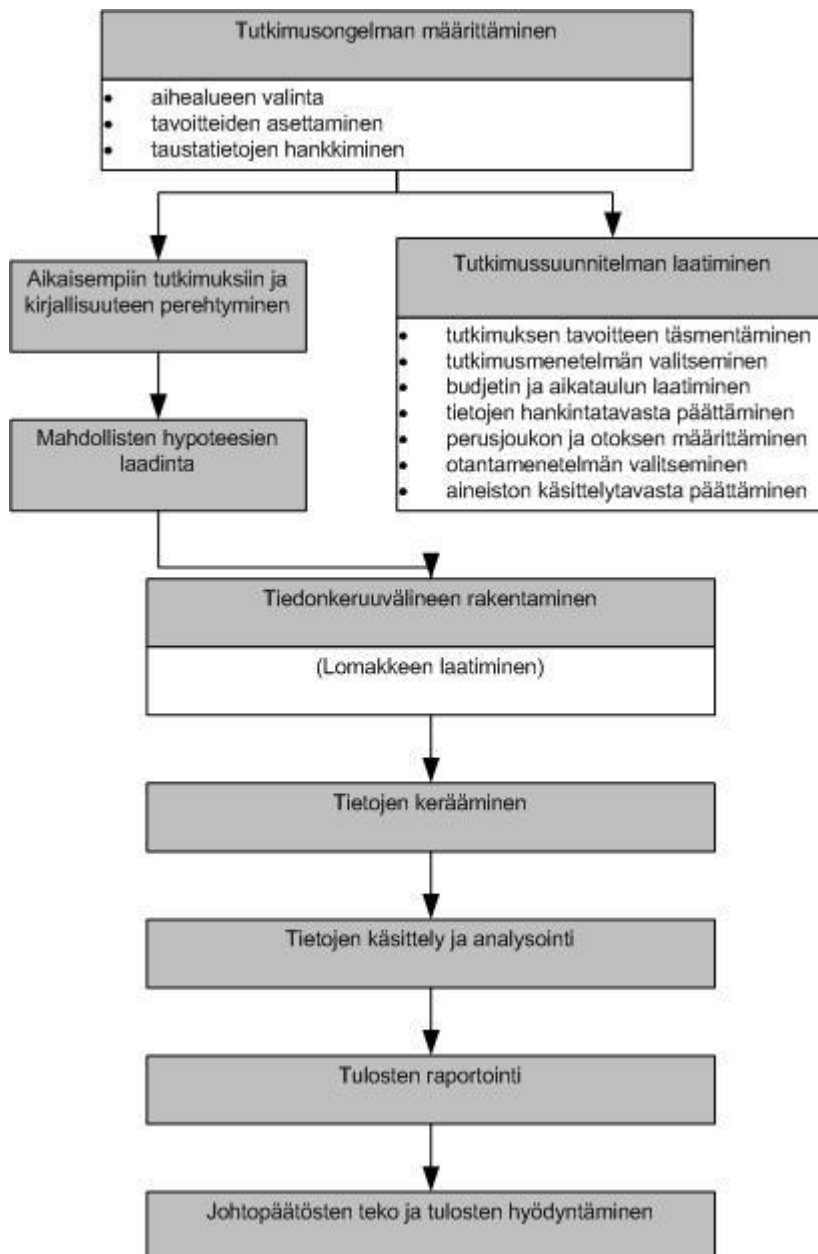
Parin päivän päästä seminaarista pyysin projektiryhmän jäseniä kokoontumaan arviointia varten, jossa käytiin läpi toteutuksen onnistuminen ja toimeksiantajat saivat kertoa arvionsa niin minun kuin Laurea Eventsin työskentelystä. Mielestäni arviointi oli hyvä tehdä mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen, jotta kokemukset olisivat vielä tuoreessa muistissa.

6.3.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Tässä luvussa avaan myös kvantitatiivista tutkimusta, joka on opinnäytetyöni aineistonkeruumenetelmän taustana. Vaikka opinnäytetyöni ei varsinaisesti ole tutkimuksellinen vaan toimintakeskeinen, arvioin opinnäytetyöni produktia keräämäni asiakaspalautteen avulla. Tässä käytin kvantitatiiviselle tutkimukselle tyypillistä aineistonkeruumenetelmää www-kyselyä. Tämä soveltui tavoitteisiini, sillä tavoitteena oli saada määrällisesti mitattavaa tietoa suurelta määrältä ihmisiä. Teoksessa Tutki ja kirjoita Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2007, 136) määrittelevät kvantitatiiviselle tutkimukselle seuraavia keskeisiä piirteitä:

- Johtopäätökset aiemmista tutkimuksista
- Teoriat
- Hypoteesien esittäminen
- Käsitteiden määrittely
- Koejärjestelyjen tai aineiston keruun soveltuminen määrälliseen, numeeriseen mittaamiseen
- Tutkittavien henkilöiden tarkka valinta ja otantasuunnitelmat. Määritellään perusjoukko, johon tulosten tulee päteä ja otetaan tästä perusjoukosta otos.
- Aineisto tilastollisesti käsiteltävässä muodossa
- Johtopäätökset perustuvat havaintoaineiston tilastolliseen analysointiin, esimerkiksi tulokset kuvataan prosenttitaulukoiden avulla.

Tarja Heikkilä esittelee teoksessaan Tilastollinen tutkimus (2004, 25) kvantitatiivisen tutkimuksen kulun seuraavan kuvion avulla. Tutkimuksen kulku lähtee tutkimusongelman määrittämisestä ja päättyy johtopäätösten tekoon sekä tulosten hyödyntämiseen.



Kuvio 6: Kvantitatiivisen tutkimusprosessin vaiheet
(Heikkilä 2005)

Asiakaspalautteen kerääminen sijoittui seminaarin järjestämisen kohdalla seminaarin päättämisvaiheeseen. Kerätyn palautteen tulokset raportoin opinnäytetyöni luvussa seitsemän.

6.3.2 Kysely aineistonkeruumenetelmänä

Tapahtuman asiakaspalautteen keräämiseen käytin kyselyä. Koska opinnäytetyöni konkreettisena osana oli järjestää seminaari, oli tapahtuman onnistumisen arvioinnin kannalta tärkeää saada palautetta tapahtuman asiakkailta. Luvussa Seminaarin arviointi arvioin seminaaria asiakaspalautteen, toimeksiantajien haastattelun sekä itsearvioinnin kautta. Tässä luvussa esittelen kyselyn aineistonkeruumenetelmänä.

Yksi tapa kerätä aineistoa on kysely. Se on keskeinen menetelmä survey-tutkimuksessa. Survey - termillä tarkoitetaan sellaisia kyselyn, haastattelun ja havainnoinnin muotoja, jossa aineistoa kerätään standardoidusti ja joissa koehenkilöt muodostavat otoksen tietystä määritellystä perusjoukosta. (Hirsjärvi ym. 2007, 188.)

Kyselytutkimuksen etuna pidetään usein sitä, että sillä voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto. Tutkimuksella voidaan tavoittaa monia henkilöitä ja kysyä useita asioita sekä toteuttaa tehokkaasti. Jos lomake on suunniteltu huolellisesti, on tulokset helppo saada tallennettuun muotoon ja analysoida tietokoneen avulla. Kyselytutkimuksessa on myös omat heikkoutensa. Sitä pidetään usein pinnallisena ja teoreettisesti vaatimattomana. Ongelmina ovat myös, ettei voida olla varmoja kuinka vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet kyselyyn, onko kysymykset ymmärretty oikein ja miten perehtyneitä vastaajat ylipäänsä ovat kysytyyn asiaan. Vastausten kato saattaa myös nousta joissakin tapauksissa suureksi. (Hirsjärvi ym. 2007, 190.)

Seminaarin asiakaspalautekysely toteutettiin verkkokyselynä. Asiakkaille lähetettiin tapahtuman jälkeen sähköpostilla kiitoskirje seminaariin osallistumisesta, jonka yhteydessä pyydettiin antamaan palautetta seminaarista e-lomakekyselyyn vastaamalla. Linkki lomakkeeseen oli viestissä. Lomakkeen laatiminen e-lomakemuotoon vaati vaivaa, sillä en ollut aikaisemmin luonut lomaketta kyseisellä ohjelmalla. Vaivannäkö silti mielestäni kannatti, sillä asiakkaiden vastaukset oli helppo muuttaa excel-muotoon ohjelman avulla, kun vastausten analysoinnin aika oli. Jos asiakaspalautte olisi kerätty paperiversioina, olisi tulokset joutunut syöttämään käsin tietokoneelle.

7 Seminaarin arviointi

Tässä luvussa arvioin niin toiminnallisen opinnäytetyöni produktin kuin koko opinnäytetyön onnistumista. Esittelen ensin asiakaspalautteen tuloksia sekä toimeksiantajien arviointia seminaarista. Liitteessä 1 on asiakaspalautelomake, joka oli e-lomake muodossa.

Asiakaspalautteen tulosten kooste löytyy liitteestä 2. Lopuksi arvioin itse seminaarin onnistumista omasta näkökulmastani sekä koko opinnäytetyöni tavoitteiden onnistumista.

7.1 Seminaarin asiakaspalaute

Palautekyselyyn vastanneista suurin osa oli saanut tiedon seminaarista joka sähköpostikutsulla tai kollegalta tai ystävältä. Tästä voidaan päätellä että markkinointi Kauppalehden ja Kauppalehti-onlineen kautta ei ollut onnistunut halutulla tavalla saavuttamaan asiakkaita ja aktivoimaan heitä osallistumaan seminaariin.

Nettisivut koettiin pääasiassa helppokäyttöisiksi ja informatiivisiksi. Myös ilmoittautuminen seminaariin e-lomakkeella oli onnistunut ja sen käyttö oli ollut helppoa ja toimivaa. Suurin osa asiakkaista koki seminaarin hinnan kohtuullisena, vain kolme vastaajaa oli osittain eri mieltä siitä. Puhujien esitykset koettiin hyödyllisinä ja mielenkiintoisina, vaikkakin Lauri Mannermaan esitys sai kriittistä palautetta asiakkailta. Sitä ei koettu kovin mielenkiintoisena tai hyödyllisinä. Viimeisten esiintyjien kohdalla myös näkyy se, että osa asiakkaista ei ollut enää paikalla, vaan oli lähtenyt seminaarista. Suurin osa vastaajista antaa seminaarin kokonaiskokemuksesta arvosanan hyvä. Verkostoitumismahdollisuudet seminaarissa koettiin hyviksi, mutta osa vastaajista koki ne vain kohtalaisiksi. Aikataulun toimivuudelle annettujen arvosanojen keskiarvo oli hyvän ja erinomaisen välillä. Puhujille asiakkaat antoivat kokonaisarvosanaksi keskimäärin hyvä.

Opasteet koettiin toimiviksi ja hyviksi ja sekä aula että auditorio olivat toimivia tiloja seminaarille. Palvelu oli asiakkaiden mielestä erinomaista ja ruoat miellyttivät niin maultaan kuin esillepanoltaan. Erikoisruokavalioiden olisi toivottu kiinnitettävän hieman enemmän huomiota.

Teknisten laitteiden toimimisessa olisi toivottu hieman parannusta. Yksi asiakas huomautti, että paikalla tulisi olla koko ajan AV-laitteet hallitseva henkilö. Myös erään asiakkaan mielestä tykki ei toiminut tarpeeksi tehokkaasti, joten kuva ei ollut tarpeeksi vahva. Myös puhujien taidot käyttää mikkiä olivat joidenkin asiakkaiden mielestä huonot, ja ääni ei kuulunut tarpeeksi kovaa välillä.

Positiivista palautetta tuli mm. seminaarilahjasta ja Laurean opiskelijoiden sitoutumisesta seminaarissa työskentelyyn sekä seminaarin onnistuneesta toteutuksesta ja hallinnasta. Asiakkaat toivoivat ohjelmaan vahvasti enemmän aikaa keskustelulle ja kommentoinnille.

Ohjelman tulisi enemmän osallistaa yleisöä keskustelemaan ja myös puhujien tulisi keskustella aiheista enemmän keskenään. Lisää aikaa toivottiin myös verkostoitumiselle. Puolet vastanneista oli osallistunut vastaavanlaiseen tapahtumaan aikaisemmin ja puolet ei. Lähes kaikki haluaisivat osallistua uudestaan seminaariin, ainoastaan yksi vastanneista kertoi, ettei osallistuisi enää.

7.2 Toimeksiantajien palaute

Seminaarin jälkeen meillä oli toimeksiantajien sekä Laurea Eventsin edustajan Jaana Müllerin kesken palautekeskustelun, jossa kävimme seminaaripäivän tapahtumat läpi. Sain palautetta omasta työskentelystäni sekä toimeksiantajien mielipiteen tapahtuman onnistumisesta. Sovin keskustelun parin päivän päähän tapahtumasta, jotta päivän tapahtumat olisivat tuoreessa muistissa. Tässä luvussa listaan asioita, joita palautekeskustelussa tuli esille.

- Yksi rekisteröitynyt ei ollut osallistujalistassa, joten asiakkaalle ei ollut valmista nimikylttiä.
- Ääni ei kuulunut taakse saakka jossain puheissa auditoriossa.
- Valojen säätö ei toimi auditoriossa, kun käytössä on toinen tietokone auditorion oman tietokoneen lisäksi.
- Olli (viestintäpisteen harjoittelija) ei osannut hoitaa mikin kuljetusta yleisössä.
- Puhujilla tulisi olla pitempi aika mahdollista kokeilla laitteita/mikkejä ennen esiintymistä.
- Korkeakouluisännät eivät olleet tarpeeksi apuna AV-tekniikassa.
- Yhtenäisyys seminaarin visuaalisessa ilmeessä (web-sivut, ohjelma, banderolli) ei onnistunut täysin.
- Ajankohta seminaarille ei ollut onnistunut. Tulevaisuudessa seminaari kannattaisi siirtää myöhempään ajankohtaan keväällä.
- Piilokopiota ei käytetty seminaarikutsuja lähettäessä.
- Paperin puute seminaarikassissa oli ikävää, vaikka paperia olikin tarjolla sen jälkeen, kun ongelma huomattiin.
- Lounas ei ollut ihan ajallaan, asiakkaat joutuivat odottamaan hetken ohjelman päättymisestä ennen kun buffet oli avoinna. Tähän kuitenkin ymmärrettävästi vaikutti se, että hissi hajosi juuri ennen lounasta, joten ruoat jouduttiin kantamaan alakerrasta ylempään.
- Laskutus tulisi aloittaa aiemmin (tähän kuitenkin syy siinä, että ilmoittautuminen oli auki vielä samalla viikolla kun seminaaripäivä oli).

- Peruutuskäytäntö näkyville e-lomakkeeseen heti alusta alkaen.
- Palautuspaikka nimikylteille olisi ollut mukava, sillä monet eivät halua niitä säilyttää.
- Puhujien esitykset olisi mukava laittaa seminaarikasseihin tulostettuna. Tässä oli ongelmana se, että puhujat eivät noudattaneet toivetta toimittaa esitykset ennen seminaaria.
- Valot olivat huomaamattomat, niiden värimaailma ei ollut hyvä.
- Huilut tulivat liian kovaa viini ja juusto buffetin aikana.
- Ruoat olivat onnistuneita.
- Ruokailuiden määrä laitetaan mietintään.
- Kävijämäärä ei ollut toiveiden mukainen. Seminaarin markkinointi ei onnistunut toivotusti.

Seuraavassa luvussa arvioin seminaarin onnistumista omasta näkökulmastani sekä koko opinnäytetyötäni ja opinnäytetyön prosessia.

7.3 Opinnäytetyön itsearviointi

Teoksen Toiminnallinen opinnäytetyö (Vilkkä & Airaksinen 2003, 154) mukaan tutkimuksellisuus toiminnallisessa opinnäytetyössä on valintojen joukkoa, valintojen tarkastelua ja valinnan perustelua aihetta koskevaan tietoperustaan nojaten. Tässä kappaleessa pyrin arvioimaan opinnäytetyöni tuotoksen eli seminaarin onnistumisen lisäksi koko opinnäytetyötäni sekä sen prosessia. Tarkastelen opinnäytetyöni tutkimuksellisuuden onnistumista keinojen, toteutustavan, tavoitteiden saavuttamisen sekä ammatillisen osaamisen näkökulmasta. Tarkastelen näiden osa-alueiden näkökulmasta tekemiäni valintoja sekä perusteluita niiden takana.

7.3.1 Keinot tavoitteiden saavuttamiseksi

Aluksi keskityn tarkastelemaan miten päädyttiin tavoitteissa asetettuun tapahtuman muotoon sekä aineiston keräämiseen. Tarkastelen myös miten valitut keinot tavoitteiden saavuttamiseksi ovat onnistuneet. Tapahtuman muoto, kansainvälinen seminaari liittyen service designiin, oli jo päätetty ennen minun liittymistä seminaarin projektiryhmään. En voinut siis vaikuttaa seminaarin asiasisältöön. Tämä ei myöskään ollut toimeksiantajien toive. He tarvitsivat apua käytännön järjestelyissä sekä oheispalveluiden suunnittelussa sekä toteuttamisessa. Omat tavoitteeni opinnäytetyön osalta rakentuivat tämän ympärille sekä näissä rajoitteissa. Jotta voisin arvioida toiminnallisen opinnäytetyöni tuotosta eli seminaarin toteutusta, tuli minun kerätä palautetta niin asiakkailta kuin toimeksiantajilta. Aineiston

kerääminen tapahtui toimeksiantajien osalta palautekeskusteluna ja asiakkailta kerättiin palautetta kyselylomakkeella.

Palautteen keruu asiakkailta onnistui kohtalaisesti. Palautteen antaminen oli asiakkaille helppoa e-lomakkeella ja palautepyyntö lomakkeineen lähti asiakkaille suunnitellun aikataulun mukaan. Vastauksia tuli kuitenkin ainoastaan 30 kappaletta, joka on alle neljännes paikalla olleista asiakkaista. Palaudemäärä ei siis ole kovin kattava. Nyt jos keräisin palautetta uudestaan, lähettäisin useampia palautepyyntöjä asiakkaille yhden sijaan. Harkitsisin myös olisiko paikalla annettu palaute kuitenkin tehokkaampi tapa saada asiakkaat vastaamaan kattavammin. Uskon kuitenkin, että asiakkaalla on kokonaisvaltaisempi kuva koko päivästä hieman seminaarin jälkeen eikä paikanpäällä. Palautekeskustelu toimeksiantajien kanssa meni suunnitellusti. Olisin kuitenkin toivonut toimeksiantajilta ennemminkin palautetta koko seminaarin järjestämisen prosessin onnistumisesta kuin tapahtumapäivän yksittäisiin asioihin keskittymistä. Palaute olisi auttanut näin omaa arviointiani enemmän. Tähän olisin itse voinut vaikuttaa palautekeskustelussa johdattelemalla keskustelua puhumaan prosessista eikä yksittäisistä asioista. Tämä siis kertoo myös omasta hieman puutteellisesta valmistautumisesta palautekeskusteluun.

7.3.2 Opinnäytetyön toteutustapa

Seuraavaksi käsittelen opinnäytetyön toteutustapaa, käytännön järjestelyjen onnistumista sekä prosessin raportointia ja opinnäytetyön kieliasua. Omassa opinnäytetyöprosessissani olen havainnut toiminnallinen opinnäytetyön haastavuuden. Työn määrä yllätti ja osaltansa hidasti koko opinnäytetyöprosessiani. Työn määrä seminaarin suunnittelussa, järjestämisessä ja siellä työskentelyssä oli valtava ja vei jo itsessään melkein opinnäytetyölle tarkoitetun tuntimäärän. Toiminnalliseen osuuteen on liitettävä myös opinnäytetyön tutkimuksellisuus ja raportointi, joten seminaarin järjestäminen oli vain osa opinnäytetyötä. Jos nyt aloittaisin prosessin uudestaan järjestäisin tapahtuman toisen opinnäytetyöntekijän kanssa, joka keskittyisi raportissaan toiseen näkökulmaan. Näin omaa motivaatiota sekä jaksamista löytyisi enemmän produktin toteutuksen jälkeen. Haasteellinen lähtökohta oli myös se, että en ole opinnoissani keskittynyt kokouspalveluihin. Seminaarin järjestäminen toisen henkilön kanssa olisi siis antanut mahdollisuutta keskittyä enemmän tiettyyn osa-alueeseen, eikä esimerkiksi niinkään esimiehenä toimimiseen seminaarissa, joka ei opintoihini peilaten ollut merkittävää. Opinnäytetyöprosessini myös aloitin, kun minulla oli vielä samaan aikaan meneillään useita opintojaksoja, joten omien resurssien realistinen ymmärtäminen ei onnistunut. Opinnäytetyön produktin suunnittelu ja toteutus muuhun elämäntilanteeseen liitettynä oli liian vaativa

yhdistelmä, joten motivaatio ja jaksaminen loppuivat kun raportoinnin aika koitti. Tästä syystä opinnäytetyön prosessin raportointi ei pysynyt suunnitellussa aikataulussa.

Käytännön järjestelyt seminaarissa menivät mielestäni hyvin ja onnistuneesti. Konkreettisesti toiminnalliseen opinnäytetyöhöni kuului suunnitella, toteuttaa ja päättää Service Innovation and Design -seminaari. Suurin ongelma järjestelyissä syntyi henkilökunnan puutteesta johtuen, josta jo kerroin seminaarin toteutusta kuvatessani. Seminaaripäivänä ilmenneet haasteet olivat jälkepäin katsottuna suhteellisen pieniä, eikä suurin osa niistä näkynyt asiakkaalle saakka. Ongelmatilanteissa oli improvisoitava, ja pyrittävä korjaamaan tilanne mahdollisimman pian. Asiakas tulee kuitenkin seminaariin hakemaan ydinpalvelua, eli seminaarin asiasisältöä, joten pääasia on, että ohjelma toimii ja tarjoaa oikeaa sisältöä asiakkaille, eikä se onko oheispalveluissa jotain pientä korjattavaa.

Opinnäytetyön kieliasu on mielestäni asiallista ja sujuvaa, ja olen pyrkinyt esittämään asiat selkeästi ja objektiivisesti. Vaikka opinnäytetyöprosessi omalla kohdallani on ollut hyvin haastava ja koko persoonaan ja tunne-elämään vaikuttava, toivon, ettei se korostu liikaa tekstissäni. Mielestäni on kuitenkin tärkeä peilata omia ajatuksiaan ja kokemuksiaan totuudenmukaisesti, silloin kun niille on tarvetta ja niiden ilmaiseminen on prosessin kuvaukselle keskeistä

7.3.3 Tavoitteiden saavuttaminen

Seuraavaksi tarkastelen tavoitteiden saavuttamista. Tarkastelen myös mitä tavoitteita muutettiin prosessin aikana sekä mitkä tavoitteet jäivät saavuttamatta ja miksi. Opinnäytetyöni tavoitteena oli järjestää Service Innovation and Design -seminaari service designia hyödyntäen ja pyrkiä näin järjestämään käyttäjäkokemusta korostava seminaari. Tavoitteena oli toimia liiketaloudellisesti kannattavasti ja neuvotella budjetista sekä järjestelyistä tilaajan kanssa. Osana projektisuunnitelmaa määritin asiakkaiden palvelukokemuksesta palvelukokemuskartan ja pyrin sen perusteella kehittämään palvelua käyttäjäkokemusta tukevaan suuntaan. Tavoitteena oli luoda service designilla lisäarvoa seminaarin asiakkaalle ja toteuttaa onnistunut tapahtuma sekä asiakkaiden että toimeksiantajien näkökulmasta.

Onnistuin järjestämään onnistuneen tapahtuman sekä asiakkaiden että toimeksiantajien näkökulmasta. Toimeksiantajien budjetissa pysyttiin ja hoidin vastuuni tapahtuman suunnittelussa, toteutuksessa ja päättämisessä sovitusti. Kaikkia omia suunnitelmia ei luonnollisesti voitu toteuttaa, sillä tapahtuman tuli olla toimeksiantajan budjetin sekä

toiveiden mukainen. Tavoitteiden mukaan tein sidosryhmäkuvauksen sekä palvelukokemuskartan tapahtuman suunnittelua varten. On kuitenkin hieman kyseenalaista toiko juuri service design seminaarin asiakkaille suoranaista lisäarvoa. Tätä on ainakin hyvin vaikea todentaa tai edes mitata saadun asiakaspalautteen perusteella. Jälkeenpäin ajateltuna olisin voinut alun perin pohtia, kuinka konkreettinen tavoite lisäarvon tuottaminen asiakkaille on, kun sen onnistumista ei varsinaisesti voi todentaa. Asiakaspalautteesta voi päätellä, että oheispalveluihin oltiin tyytyväisiä, mutta kuinka suurta osaa service designin menetelmien käyttö tässä tarkoitti, jää kysymysmerkiksi.

Service designin menetelmien käyttäminen suunnittelussa toi itselleni lisäarvoa, ja auttoi hahmottamaan palvelun kokonaisuuden asiakkaan käyttäjäkokemuksen näkökulmasta. Suunnittelussa käyttämäni sidosryhmäkuvaus ja palvelukokemuskartta auttoivat, mutta havaitsin jälkeenpäin tehdessäni blueprinttauksen mielestäni selkeämmäksi. Henkilökohtainen tavoitteeni opinnäyteyölleni oli käsitellä työssäni palveluiden kehittämistä, joka on ollut keskeinen osa omia aikaisempia opintojani. Tällä alalla service designin ajankohtaisuus palveluiden kehittämisessä toi mielenkiintoa keskittyä tähän palveluiden kehittämisen näkökulmaan työssäni erityisesti. Työssäni olen päässyt kokeilemaan joitain service designin menetelmiä palvelun suunnittelussa, ja käyttänyt blueprinttausta varsinaisen seminaarin jälkeen. Näiden eroja on ollut mielenkiintoista peilata, ja päästä tutustumaan tähän palveluiden kehittämisen uuteen näkökulmaan käytännön esimerkin avulla.

7.3.4 Ammatillisen osaaminen kehittyminen

Ammatillinen osaamisen osalta tarkastelen kokonaisuuden hallintaa sekä ajanhallintaa, yhteistyön onnistumista, osaamisen ilmaisemista kirjallisesti ja suullisesti, käytännöllisen ammatillisen taidon ja teoreettisen tiedon yhdistämistä sekä työelämän innovatiivisen kehittämisen onnistumista.

Seminaarin järjestäminen ja laajan projektin hallinta alusta loppuun kehitti merkittävästä omaa ajanhallintaa sekä kokonaisuudenhallintaa. Kokonaisuuden hallinta onnistui tapahtuman kohdalla, sillä seminaari järjestettiin onnistuneesti ja ongelmatilanteista selvittiin kunnialla. Projektityöskentelyssä merkittävää on ajanhallinta, jotta projekti saadaan toteutettua suunnitellun aikataulun mukaisesti. Opinnäytetyöni produktin toteutin aikataulun mukaisesti, mutta niin kuin aiemmin kerroin, raportoinnin ajanhallinnassa en ole onnistunut tavoitteiden mukaisesti. Merkittävää tässä toiminnallisessa opinnäyteyössä oli yhteistyö eri sidosryhmien kanssa. Näiden kokonaisuuden hahmottamiseen auttoi sidosryhmäkuvauksen tekeminen.

Yhteistyö onnistui eri tahojen kanssa hyvin. Ainoastaan seminaarin henkilökunnan eli opiskelijoiden kanssa oli hieman ongelmia. Osa opiskelijoista ei ollut kovin vastuuntuntoisia, ja esimerkiksi jätti tulematta sovittuun työvuoroon seminaaripäivänä. Tämä projekti toi esille hyvin sen, kuinka tärkeää on, että yhteistyö toimii eri osapuolten kanssa, ja kuinka haasteellista se toisinaan on. Tilaisuuden toteuttajana on myös ymmärrettävä, että toimeksiantaja päättää loppujenlopuksi, miten asiat toteutetaan, ja asioissa on tehtävä kompromisseja ja pyrittävä löytämään kaikkia miellyttävä ratkaisu. Projektin toteutus toimeksiantajan kanssa vaatii siis neuvottelutaitoja sekä taitoa ottaa palautetta vastaan sekä kehittää omaa toimintaa sen mukaan.

Seminaarin järjestäminen edellytti niin suullista kuin kirjallista osaamisenilmaisua erilaisissa muodoissa. Palaverissa toimeksiantajan kanssa piti pystyä neuvottelemaan asioista niin kuin myös henkilökunnan ja alihankkijoiden kanssa. Kirjallista ilmaisua vaadittiin erilaisten seminaarijulkaisujen teossa sekä sähköpostilla kommunikoitaessa seminaarin eri sidosryhmien kanssa.

Käytännöllisen ammatillisen taidon ja teoreettisen tiedon yhdistäminen opinnäytetyössäni näkyi konkreettisen tilaisuuden järjestämisen sekä palveluiden kehittämisen ja service designin menetelmien yhdistämisellä. Seminaarin järjestämiseen tarvittiin käytännöllisiä ammatillisia taitoja, mutta suunnittelussa ja produktin analysoinnissa korostuivat teoreettinen tieto ja sen yhdistäminen käytännön esimerkkiin. Seminaarin järjestäminen piti sisällään paljon asioita, jotka eivät konkreettisesti edistäneet omaa opinnäytetyötäni, vaan ne oli tehtävä, jotta tilaisuus onnistuisi. Minun oli kuitenkin järjestettävä seminaari onnistuneesti, jotta toimeksiantajien tavoitteet täyttyisivät. Minun opinnäytetyöni onnistuminen ei taas sinänsä ollut toimeksiantajien oma tavoite tai kiinnostuksen kohde. Tässä oli siis löydettävä tasapaino; että tilaisuus onnistuisi toimeksiantajien tavoitteiden mukaisesti, mutta myös että oman opinnäytetyöni tavoitteet täyttyisivät.

Opinnäytetyöni produktina oli konkreettisen seminaarin järjestäminen toimeksiantajilleni, joten pyrin parhaani mukaan työlläni kehittämään työelämää innovatiivisesti. Service designissa keskeisenä on innovoiminen ja uusien ideoiden sekä olemassa olevien palveluiden kehittäminen. Service designin näkökulman valinnalla pyrin kehittämään palvelua innovatiivisesti sekä käyttäjäkokemusta korostavaksi. Omat tietoni ja taitoni service designista ja palveluiden kehittämisestä yleensä ovat kehittyneet suuresti opinnäytetyön kautta, joten siirtyessäni työelämään, omaan mielestäni ajankohtaista osaamista palvelualalla, jota voin hyödyntää tulevaisuuden urallani.

8 Johtopäätökset

Edellisessä luvussa olen arvioinut opinnäytetyöni produktin onnistumista asiakaspalautteen sekä toimeksantajien palautteen perusteella. Olen arvioinut itse myös seminaarin onnistumista sekä koko opinnäytetyötäni sekä sen prosessia. Näissä johtopäätöksissä pyrin kokoamaan yhteen työni tulokset sekä pohtimaan sitä, mikä on sen arvo tulevaisuuden kannalta oman alani opinnäytetyönä.

Työni yksi tavoite oli luoda lisäarvoa service designilla asiakkaille. Oheispalveluilla tätä lisäarvoa voidaan tuottaa asiakkaille. Koska vastuuni seminaarin toteutuksessa muodostui oheispalveluiden suunnitteluun ja toteutukseen voi asiakaspalautteen osalta arvioida, ovatko oheispalvelut olleet onnistuneita. Palaute oli positiivista oheispalveluiden osalta, joten voidaan mielestäni olettaa että lisäarvoa on tuotettu asiakkaille. Asiakkaat ovat siis saaneet tilaisuudesta ydinpalvelun eli seminaarin asiasisällön lisäksi jotain muuta palvelulta.

Service designin näkökulma toi seminaarin suunnitteluun ja toteutukseen juuri sitä käyttäjälähtöisyyttä jota alun perin tavoiteltiin. Service design teoreettisena viitekehyksenä auttoi ymmärtämään seminaaria kokonaisena palvelutuotteena sekä sen suunnittelua palveluiden kehittämisen ja innovoinnin näkökulmasta. Service designin valinta teoreettiseksi lähtökohdaksi toi myös haasteita opinnäytetyön tekoon. Kehittymässä olevan tieteenalan kanssa oli haasteellista työskennellä, kun vakiintuneita menetelmiä ja käsitteiden määritelmiä ei oikein löytynyt. Oman haasteensa toi myös suomenkielisen kirjallisuuden niukkuus aiheesta.

Seminaarin järjestämisestä vahvimpana ajatuksena jäi ongelmallisuus palvelun suunnittelun ja organisaation olemassaolevien prosessien yhteensopivuus. On pohdittava onko suunnittelusta hyötyä jos perusprosessit eivät toimi organisaatiossa? Tästä esimerkkinä se, että Laureassa opiskelijoiden sitoutuminen työskentelyyn on huonoa, joten esimerkiksi seminaarin kohdalla oltiin tilanteessa, että tarvittava määrä henkilökuntaa ei ollut seminaaripäivänä paikalla. Seminaaripäivänä olin siis tilanteessa, jossa omasta suunnittelustani ja toiminnastani johtumatta palvelukokonaisuus kärsi, koska henkilökunta ei toiminut ammattimaisesti. Se, että seminaaria ei toteutettu normaalissa työelämässä vaan opiskelijoiden voimin toi siis oman haastavuutensa toteutukseen.

Palvelukonseptiajattelun tulisi käsitykseni mukaan näkyä koko seminaarin suunnittelussa. Service designin näkökulma tulisi näkyä myös seminaarin ydinpalvelussa eli asiaohjelmassa, sillä se on se, mitä asiakas palvelulta tulee hakemaan ja mikä hänelle eniten merkitsee. Ilman

että seminaaria suunnitellaan palvelukonseptina, ei tietty näkökulma ja yhteneväisyys voi näkyä palvelussa. Kokemukseni perusteella ei ole siis mitään hyötyä suunnitella ja kehittää ainoastaan oheispalveluita käyttäjäkeskeiseen suuntaan, jollei itse seminaarin ydinpalvelu ole mietitty tästä näkökulmasta myös.

Service designia olisi ollut mukava käyttää palvelun kehittämisessä ja innovoinnissa, jossa suunniteltua palvelua voisi testata ja tämän jälkeen kehittää lisää. Opinnäytetyöni tapauksessa kehittäminen jäi niin sanotusti hieman kesken. Opinnäytetyöni pääasiallinen arvo oli toiminnallisen osuuden toteutus eli seminaarin järjestäminen. Toivon, että opinnäytetyötäni voi hyödyntää jatkossa esimerkiksi seminaarin suunnittelussa Laureassa, jolloin tekemieni sidosryhmäkuvauksen, palvelukokemuskartan sekä palvelubluetoothin avulla palvelua voisi kehittää eteenpäin. Mielenkiintoista olisi, jos esimerkiksi jatkossa koko seminaari palvelukonseptina, sisällyttäen myös ydinpalvelun, blueprintattaisiin.

Kokonaisuudessaan opin todella paljon opinnäytetyöprosessissa niin itsestäni, omasta ammatillisuudesta sekä osaamisestani. Pääsin myös kehittämään itseäni sekä haastamaan itseni tämän prosessin aikana. Opinnäytetyöni on todella ollut ammatillisen kasvuni suurin harppaus, josta on hienoa ja innostavaa jatkaa työelämään valmistumisen jälkeen.

Lähteet

Bitner M. Ostrom A. Morgan F 2008. Service Blueprinting: A practical Technique for Service Innovation. California Management Review. Vol 50, No. 3.

Blinikka, P. & Kuha, M. 2004. Ideasta kokoukseksi. Asiakaslähtöisten kokousten ja kongressien järjestäminen. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Grönroos, C. 2000. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WSOY.

Definition Service Design. Viitattu 1.10.2009 <http://www.service-design-network.org/>

Fitzsimmons, J. & Fitzsimmons, M. 2006. Service management : operations, strategy, and information technology. Boston: McGraw-Hill.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2001. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kirjayhtymä.

Heikkilä T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Kinnunen, R. 2003. Palvelujen suunnittelu. Helsinki: WSOY.

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu.

Miettinen, S., Koivisto M. (toim.) 2009. Designing Services with Innovative Methods. Kuopio: Kuopio Academy of Design, University of Art and Design Helsinki.

Nenonen, S. 2007. Tila palvelualustana -asiakasmatka tilan kehittämisessä. [esitelmä]. Luento Laurea-ammattikorkeakoulussa 27.9.2007. Espoo.

Ojasalo, J., Ojasalo, K. 2008. Kehitä teollisuuspalveluja. Helsinki: Talentum.

Ojasalo, K. 2008. SID Master's Degree, CURRICULUM Master's Degree Programme. Viitattu 15.1.2010

http://www.laurea.fi/internet/en/01_studies_and_applying/01_Group/01_Degree_Programmes/04_Master_Programmes_EN/11_Service_Innovation_and_Design/SID_CURRICULUM_2009_10.pdf

Shostack, G. 1984. Designing services that deliver. Harvard Business Review No. 84115.

Sampson, L. 2006. The Smell of French Fries: Fast Food Restaurants Ignore the Integrated Sensory Experience. Tulostettu 3.10.08

http://www.customerthink.com/article/fast_food_restaurants_ignore_integrated_sensory_experience

Tietoa Laureasta. 2008. Viitattu 24.11.2009

http://www.laurea.fi/internet/fi/03_tietoa_laureasta/index.jsp

Vilkkä, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Kuvioluettelo

Kuvio 1: Toiminnallisen opinnäytetyöni prosessi	10
Kuvio 2: Kokousprojektin jakautuminen vaiheittain	16
Kuvio 3: Sidosryhmäkuvaus	35
Kuvio 4: Palvelukokemuskartta	39
Kuvio 5a: Palvelubluetoothin 1-osa	46
Kuvio 5b: Palvelubluetoothin 2-osa	47
Kuvio 5c: Palvelubluetoothin 3-osa	48
Kuvio 6: Kvantitatiivisen tutkimusprosessin vaiheet	52

Liitteet

Liite 1: Asiakaspalaute e-lomake

67

Liite 2: Asiakaspalautekooste

73

Liite 1: Asiakaspalaute e-lomake

We welcome your comments on our event, please complete the following form to give us your feedback!

Service Innovation & Design Seminar 2009
Creativity in designing services, January 23, 2009

I) Background information

I am

- ☐ Professional
- ☐ Laurea personnel
- ☐ Student
- ☐ Other

Please, specify

II) Booking and pre-information on the seminar

Please, choose the most suitable alternatives

Where did you get information about the seminar?

- ☐ I got an e-mail invitation
- ☐ I saw an advertisement in Kauppalehti online
- ☐ I saw an advertisement in Kauppalehti newspaper
- ☐ I got the information from a friend or a colleague

	Totally agree	Partly agree	Partly disagree	Totally disagree
The seminar website was easy to access and use	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The seminar website was informative	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Online-registration to the seminar was easy to access and use	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The seminar fee was reasonably priced	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

III) The seminar programme

Please, choose the most suitable alternatives

How useful you found the speech of

	Totally useful	Partly useful	Partly useless	Totally useless	I did not attend
Tuomo Rönkkö, Finnish Service Industries' Association	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ian Miles, Manchester Institute of Innovation Research	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stefan Holmlid, Linköping University	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lavrans Loevlie, live work	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lauri Mannermaa, Probus Oy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anusha Iyer, Laurea University of Applied Sciences	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Lasse Loven, Development manager, Metsähallitus - Natural Heritage Services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wartiainen, Creative Director of Evata Finland Ltd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jussi Sorsimo, Culminatum Oy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

How interesting you found the speech of

	Totally interesting	Partly interesting	Partly uninteresting	Totally uninteresting	I did not attend
Tuomo Rönkkö, Finnish Service Industries' Association	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ian Miles, Manchester Institute of Innovation Research	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stefan Holmlid, Linköping University	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lavrans Loevlie, live work	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lauri Mannermaa, Probus Oy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anusha Iyer, Laurea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

University of Applied
Sciences

Lasse Loven, Devel-
opment manager,
Metsähallitus - Natu-
ral Heritage Services

Kai Wartainen, Crea-
tive Director of Evata
Finland Ltd

Jussi Sorsimo,
Culminatum Oy

☐ ☐ ☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Excellent Good Fair Poor

Overall experience of the seminar

☐ ☐ ☐ ☐

Networking opportunities during the seminar

☐ ☐ ☐ ☐

The time schedule of the seminar

☐ ☐ ☐ ☐

The speakers of the seminar

☐ ☐ ☐ ☐

What else did you find useful?

What do you feel we could have done differently?

IV) Functioning of the facilities

Please, choose the most suitable alternatives

	Totally agree	Partly agree	Partly disagree	Totally disagree
Guidance to the facilities was sufficient	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The lobby area was useful	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The auditorium was functional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Functioning of the technical equipment was fluent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V) Service throughout the seminar

Please, choose the most suitable alternatives

	Totally agree	Partly agree	Partly disagree	Totally disagree
Service was fluent and customer-oriented	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The food was tasty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The food was attractively displayed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Totally agree	Partly agree	Partly disagree	Totally disagree
We paid enough attention to special diets and food allergies	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

72(80)
Liite 1

Is there anything else you would like to add?

yes no

Have you participated in an event of this kind at Laurea before? ☐ ☐

yes no

Would you participate in an event of this kind again? ☐ ☐

Thank You for your feedback! Kiitos palautteestasi!

Liite 2: Asiakaspalautekooste

I) I am

Professional	13
Laurea personnel	6
Student	11
Other	0
Yhteensä	30

II) Where did you get information about the seminar

I got an e-mail invitation	13
I saw an advertisement in Kauppalehti online	1
I saw an advertisement in Kauppalehti newspaper	0
I got the information from a friend or a colleague	14
Yhteensä	28

1= Totally agree

2= Partly agree

3=Partly disagree

4= Totally disagree

	1	2	3	4	Yhteensä
The seminar website was easy to access and use	18	10	0	0	28
The seminar website was informative	15	12	1	0	28
Online-registration to the seminar was easy to access and use	23	4	0	0	27
The seminar fee was reasonably priced	16	7	3	0	26

III) The seminar programme

How useful you found the speech of

1= Totally usefull

2= Partly usefull

3= Partlu useless

4= Totally useless

5= Did not attend

	1	2	3	4	5	Yhteensä
Tuomo Rönkkö	7	10	9	1	0	29
Ian Miles	10	13	4	1	1	29
Stefan Holmlid	23	4	2	0	0	29
Lavrans Loevlie	24	4	0	0	1	29

Lauri Mannermaa	2	5	11	6	5	29
Anusha Iyer	2	12	9	2	4	29
Lasse Loven	2	14	5	2	6	29
Kai Wartiainen	9	9	3	0	8	29
Jussi Sorsimo	6	9	4	0	10	29

How interesting you found the speech of

1= Totally interesting

2= Partly interesting

3= Partly uninteresting

4= Totally uninteresting

5= Did not attend

	1	2	3	4	5	Yhteensä
Tuomo Rönkkö	5	14	8	1	2	30
Ian Miles	10	11	6	2	1	30
Stefan Holmlid	24	4	2	0	0	30
Lavrans Loevlie	24	3	1	0	2	30
Lauri Mannermaa	3	6	7	8	6	30
Anusha Iyer	6	10	7	2	5	30
Lasse Loven	2	15	4	2	6	30
Kai Wartiainen	911	8	2	0	9	30
Jussi Sorsimo	4	11	4	0	11	30

1= Excellent

2= Good

3= Fair

4= Poor

	1	2	3	4	Yhteensä
Overall experience of the seminar	8	18	4	0	30
Networking opportunities during the seminar	4	15	9	2	30
The time schedule of the seminar	9	16	5	0	30
The speakers of the seminar	4	18	6	0	29

What else did you find useful?

- Lapseni pitivät lahjaksi saamastani lumipallosta.
- It was good practice in shooting a video.
- <http://share2solve.org/> the presentation material on service design rocks! This is what I was looking for to help me to sell this whole concept to my superiors - thanks!
- The commitment of Laurea students in the overall delivery of the seminar day. Time management during the day - EXCELLENT!!

What could have we done differently?

- Pitää läsnä henkilöä, joka hallitsee av-laitteet.
- Could you send me or upload PPT presentations somewhere?
- Multiple socket extension cables for laptop users should have been made available.

- enemmän yleisöä osallistava, keskustelua pitäisi myös käydä ja saada aikaan
- Probus case was a disappointment. More space and encouragement for discussions and comments.
- speakers didnt have enough time, the speeches were very superficial and didnt go to the detail I was expecting. If we get international guests, it would be nice to actually learn new from them. also, it would be good to facilitate discussion with guest speakers.
- Better lights in auditorium as some presentations were hard to see. Also audio was poor with some presenters who didn't use or didn't know how to use the microphone.
- The speakers should have used the microphone! It was difficult to hear.
- Mikrofoni yleisöön kiertoon kysymysten esittämisvaiheessa. Jokaiseen esitykseen selkeä kommentointi/kysymys vaihe (ei vain jos jää aikaa).
- Many things. I find myself partly disappointed because I had such extraordinary high expectation because of the very good seminar of you last year :) As an vegetarian, I'd very much appreciate some vegetarian food.
- More effort to raise discussion, Mr Rönkkö was not the best possible puheenjohtaja
- shorter speeches/intros, ie max ca 20 mts & then discussion with the participants, questions - as after max 20 mts the information introduced is not sunk in very well and it is old fashioned style to have one speaker and other sit put and listen...

Is there anything else you would like to add?

- Oli hieno käydä vanhassa koulussani 26 vuoden jälkeen.
- Good wine and cheese!
- Lisää aikaa verkostoitumiselle.
- even sitting on the second row, was difficult to hear. lights were not dimmed enough to see pictures clearly. speeches should be more detailed and have more depth, this was all 'old news'
- I think that this feedback formular is too long.
- For me there were too many beginner (what is Service Design about) kind of speeches. I'm from IT and I hope for some use cases from this area. I want to hear some hard facts and figures. The feedback field in this web form is too small!

IV) Functioning of the facilities

1= Totally agree

2= Partly agree

3=Partly disagree

4= Totally disagree

	1	2	3	4	Yhteensä
Guidance to the facilities was sufficient	16	7	4	1	28
The lobby area was useful	19	9	2	0	30
The auditorium was functional	17	9	4	0	30
Functioning of the technical equipment was fluent	11	9	8	2	30

V) Service throughout the seminar

	1	2	3	4	Yhteensä
Service was fluent and customer-oriented	22	7	0	0	29
The food was tasty	25	2	0	0	28
The food was attractively displayed	25	3	0	0	28

We payed enough attention to special diets and food allergies	18	4	0	1	23
---	----	---	---	---	----

1= Yes

2= No

	1	2	Yhteensä
Have you participated in an event of this kind at Laurea before?	15	15	30
Would you participate in an event of this kind again?	29	1	30